



MILENIUM[®]
GRUPO HOTELERO MEXICANO

ANFITRIONES
POR EXCELENCIA

Contenido

- Roles y Responsabilidades
- Estructura Organizacional
- Destinos
- Premios y Reconocimientos
- ¿Quién es Milenium?
- Desarrollo de Hoteles
- Misión, Visión y Valores
- Fuerza Milenium
- ¿En Qué Somos Mejores?
- Estrategia
- Manejo de Crisis
- La Fuerza de Nuestras Marcas
- Modelo de Negocios
- Interesados en Nuestra Comunidad
- Administración y Finanzas
 - Equipo de Dirección de Administración y Finanzas
 - Proceso Presupuestal
 - Proceso Contable, Reportes y Herramientas
 - Auditoría Financiera
- Inteligencia Comercial y Mercadotecnia
 - Somos Milenium Comercial
 - Equipo Dirección Comercial
 - Experiencia en Marketing
 - Experiencia en Programas de Lealtad y Fidelidad
 - Experiencia en Revenue Management
- División Servicios
 - Eficiencia en Costos
 - Sistemas de Inteligencia Empresarial
 - Equipo IT
 - Herramientas
 - Seguridad
- Desarrollo Humano
 - Somos Milenium Comercial
 - Indicadores de Rotación
 - Encuesta de Clima Organizacional
 - Reclutamiento y Selección
 - Entrenamiento y Desarrollo
 - Prestaciones y Beneficios
 - Reconocimientos y Eventos de Integración
 - Procesos de Disciplina
- Operaciones
 - Equipo de Operaciones
 - Filosofía de Servicio
 - Satisfacción al Huésped
 - División Cuartos
 - Mantenimiento de Instalaciones
 - Alimentos y Bebidas
 - Manejo de Crisis



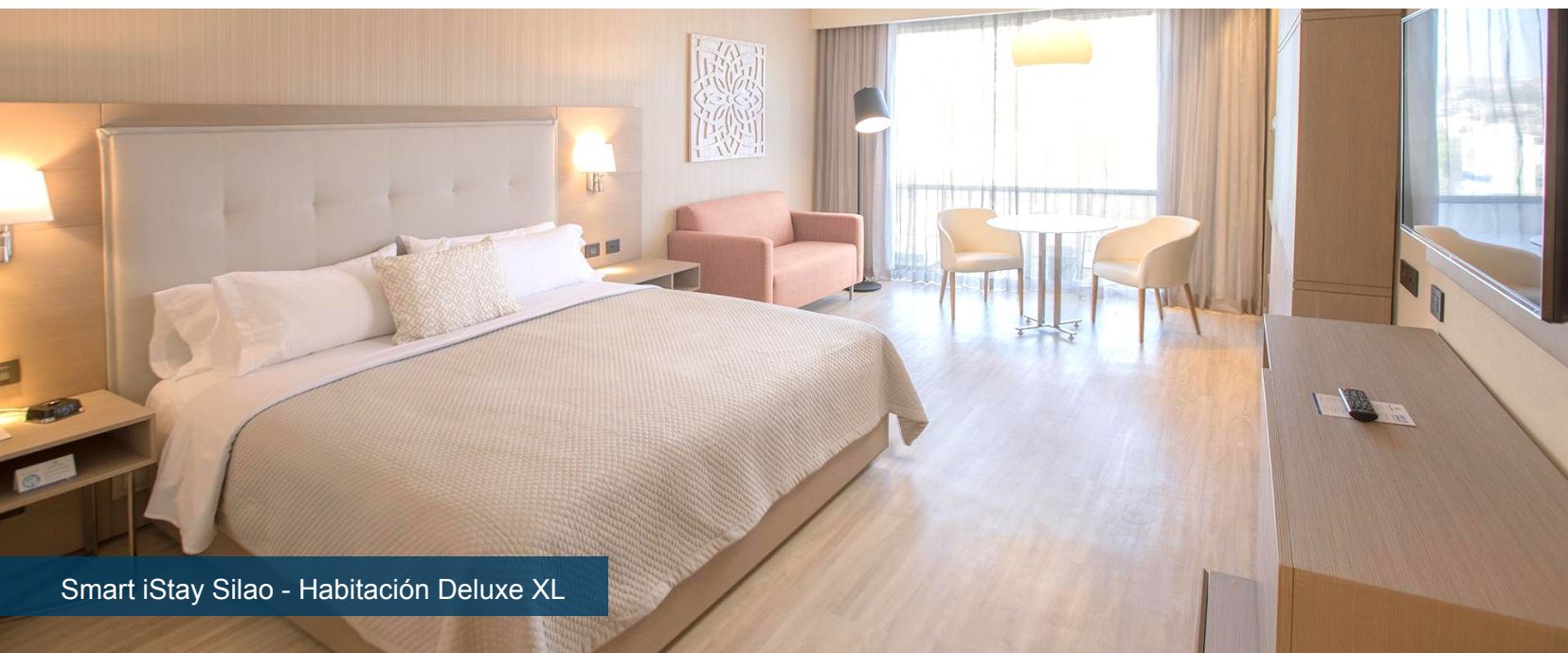
MS MILENIUM



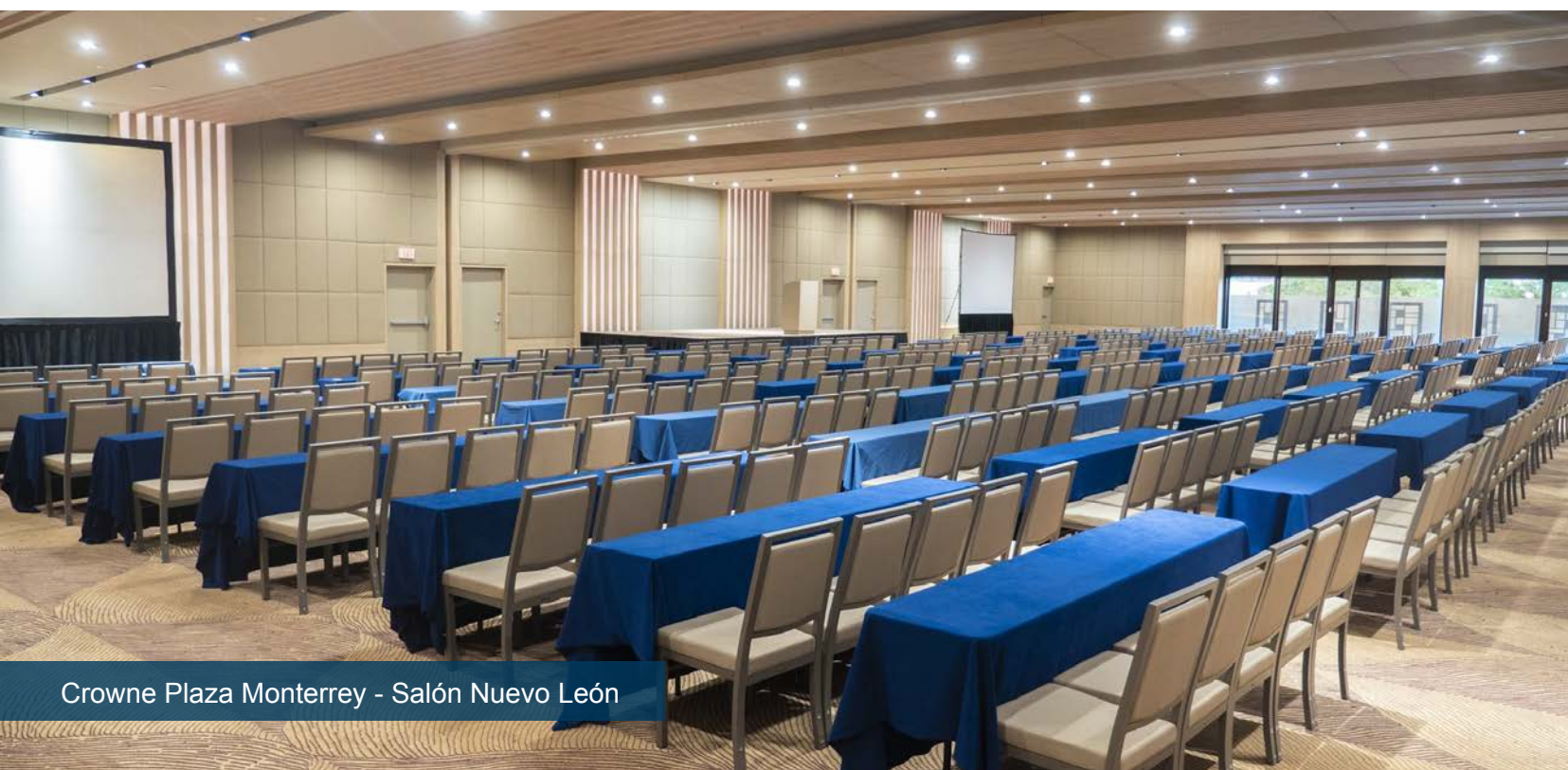
MS MILENIUM - Boda en Terraza Jardín



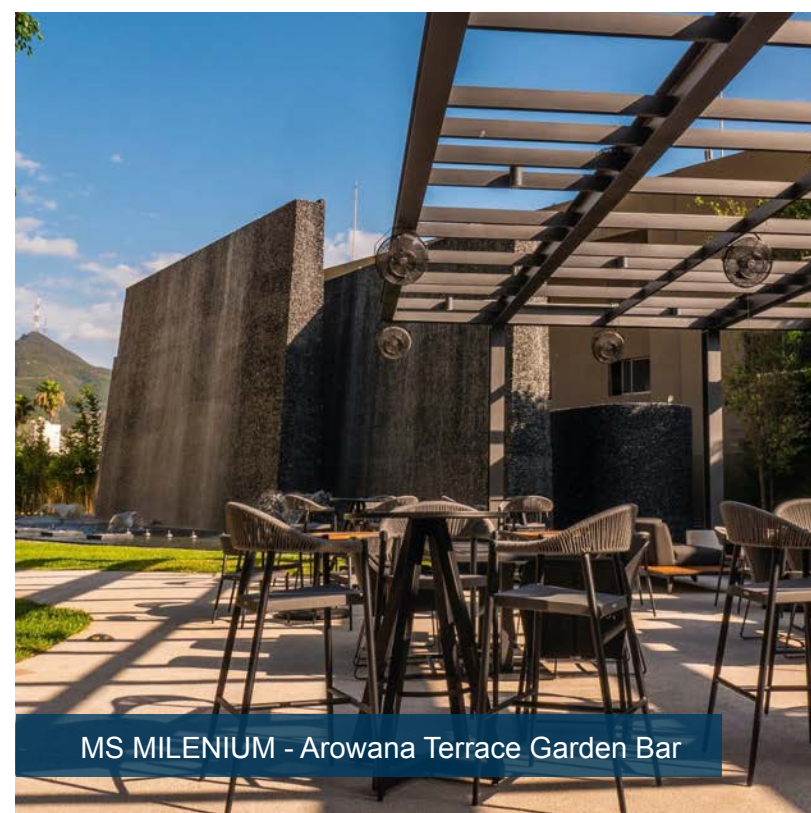
Crowne Plaza Monterrey



Smart iStay Silao - Habitación Deluxe XL



Crowne Plaza Monterrey - Salón Nuevo León



MS MILENIUM - Arowana Terrace Garden Bar

Bienvenida

Los orígenes de MileniuM Grupo Hotelero Mexicano (MileniuM) se remontan a 1928 en Monterrey, con el inicio de operaciones de la Fábrica Abastecedora de Bolsas, una pequeña fábrica de papel dedicada a la manufactura y comercialización de bolsas de papel creada por un gran empresario mexicano, Don Carlos Maldonado Elizondo. En el año 1976 esta fábrica se convierte en COPAMEX (Compañía Papelera Mexicana). La visión de negocios de Don Carlos lo llevó a abrir las puertas del hotel Crowne Plaza Monterrey en 1983, que es actualmente el hotel más grande del norte de México (403 habitaciones), iniciando así la época moderna de la hotelería regiomontana y el inicio de Copamex Turismo, que en 1998 se transforma en MileniuM, empresa independiente operadora de hoteles.

Por experiencia propia sabemos que usted necesita que su inversión sea rentable y que el administrador de su propiedad le rinda cuentas sistemáticamente de forma clara y honesta: es lo que nosotros ofrecemos mejor que nadie. Nuestro modelo de negocio, nuestras marcas y nuestra cultura de servicio y satisfacción del huésped, han convertido a MileniuM en una empresa líder del sector hotelero.

¿ QUIÉN ES MILENIUM?

+30 años

Creando las Mejores
Experiencias a
Nuestros Viajeros



MS MILENIUM - Habitación Ejecutiva King

Líderes

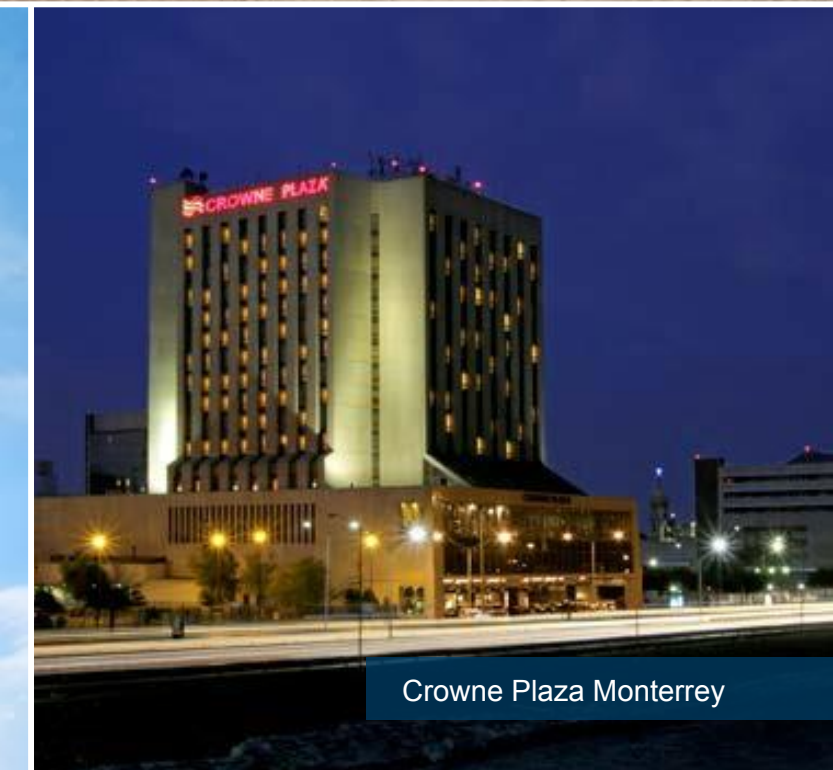
Grupo Milenium ha dejado un gran legado a la hotelería. En 1983 fundó el primer Crowne Plaza en México; y en 1992 el primer Holiday Inn Express fuera de Estados Unidos.

Experiencia en Desarrollo de Marcas

Primeros lugares en
**Popularidad en
TripAdvisor**



Smart iStay Silao



Crowne Plaza Monterrey

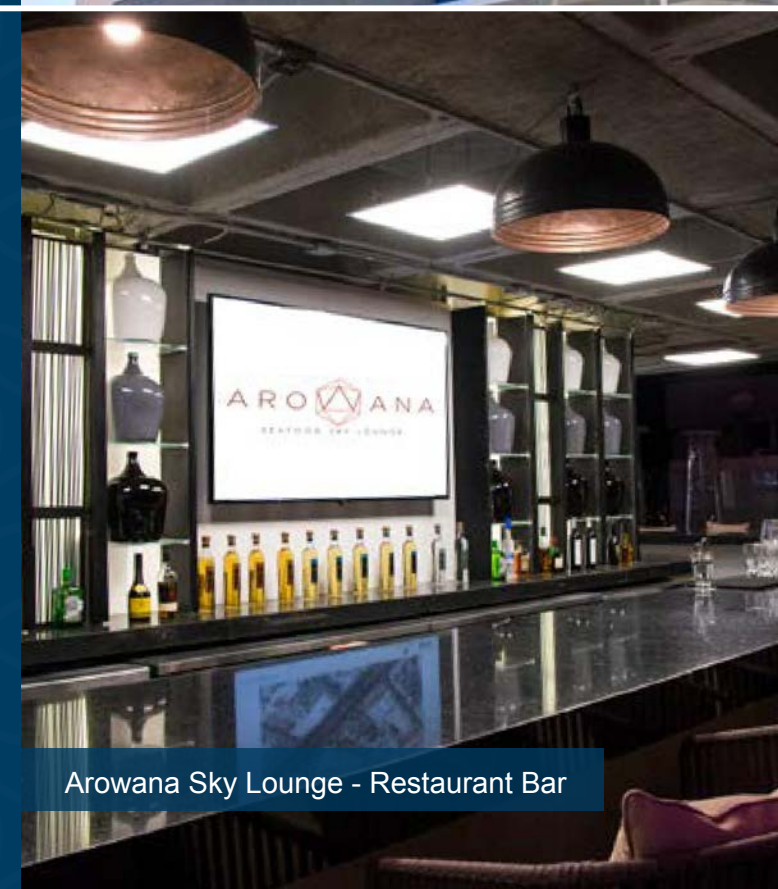
Excelente Administración en Alimentos, Bebidas y Eventos

Más de 20
restaurantes y bares
con diversos
conceptos
gastronómicos.

Más de 8,500 m² en salones
para eventos sociales y
comerciales con capacidad
desde 10 hasta 1,200
personas.

Fuerza de Ventas

Más de 40 profesionales de
ventas con presencia en la Cd. de
México, Monterrey y en cada hotel.
Además un equipo corporativo
multidisciplinario.



Arowana Sky Lounge - Restaurant Bar



Vendedor Multipropiedad

MISIÓN

“Somos Anfitriones por Excelencia”

VISIÓN

Sin importar lo que depare el futuro, continuaremos siendo anfitriones por excelencia, reconocidos como los mejores operadores de hoteles en México.

VALORES

- Enfoque a Resultados
- Innovación
- Honestidad
- Colaboración
- Alegría
- Respeto
- Congruencia

¡A DONDE VIAJES, HOSPÉDATE CON NOSOTROS!



Monterrey



Torreón



Cd. Victoria



Cd. Juárez



Tijuana



Silao



Guanajuato



McAllen, Tx



Tulum



Roles y Responsabilidades

EQUIPO DIRECTIVO



Omar Cantú

Director de Inteligencia
Comercial y Mercadotecnia

- Desarrollo de Plan estratégico comercial, Mercadotecnia.
- Implementación de programas comerciales.
- Revenue Management.
- Seguimiento semanal de Plan de acción.
- Revisión de resultados y recomendaciones con GG Y GV.
- Capacitación del equipo comercial.
- Auditoría comercial a la propiedad.
- Contratación talento calificado para ventas
- Implementación Planes estratégicos con Fuerza de ventas.



Rubén Munguía

Director de Administración
y Finanzas

- Tesorería
- Contraloría
- Cuentas por cobrar
- Presupuestos
- Administración de Riesgos
- Impuestos



Marcelo Guajardo

Director Ejecutivo División
Servicios

- Abastecimiento
- Sistemas
- Desarrollo de aplicaciones
- Sistemas de Inteligencia Empresarial
- Call Center
- Lavanderías Industriales
- Seguridad



Yuri Aguilera

Director de
Desarrollo Humano

- Gestionar los procesos de:
 - Atracción de Talento
 - Capacitación y Desarrollo
 - Desempeño
 - Plan de Sucesión
- Mantener relaciones laborales estables y productivas.
- Asegurar el cumplimiento legal de los procesos de nómina.

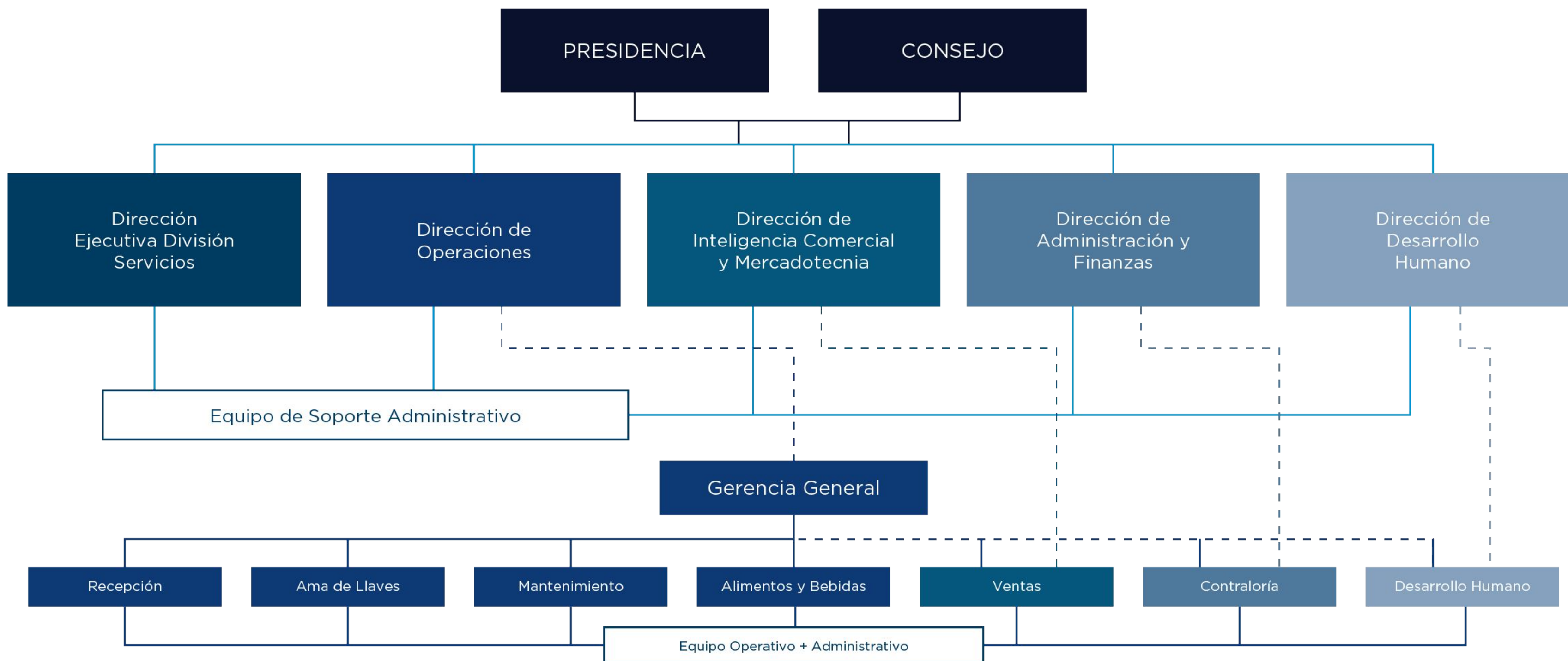


Marco Esparza

Director de
Operaciones

- Calidad en el Servicio
- Integración de Equipos de Alto Rendimiento
- Mantenimiento óptimo de las propiedades
- Manejo y control de Costos y Gastos
- Gestionar herramientas para control y mejora de la Calidad
- Estandarización de procesos
- Estandarización de Suministros operativos
- Diseño de entrenamientos Operativos

Estructura Organizacional



COMITÉ DIRECTIVO
(CORPORATIVO)
Desarrollo y seguimiento de estrategias + Definición de políticas, procesos y procedimientos + Soporte funcional a la operación para el logro de resultados

COMITÉ EJECUTIVO
(HOTEL)
Ejecución de estrategias + Desarrollo de estrategias locales + Entrega de Resultados (Ventas + Gastos + UBO + EBITDA + KPI'S)

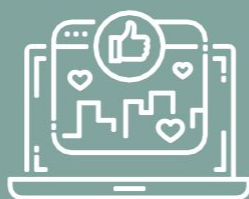
Entendemos a los Inversionistas y Emprendedores Hoteleros Mejor que Nadie

Smart iStay Silao - Lobby

Por más de 30 años hemos entendido mejor que nadie a emprendedores hoteleros, creando valor y maximizando su inversión.

8

Marcas



9

Ciudades



17

Propiedades



+3,000
Habitaciones



Reconocimientos y Premios

RECONOCIMIENTOS DE LA INDUSTRIA



Premio al Servicio
Destacado de
Gohotels.com
(2018)



Certificado de
Excelencia
Tripadvisor
(2016 y 2018)



Guest Review Awards
Booking.com
(2015, 2016 y 2017)

SECTUR



Distintivo H
(2017)



Distintivo S
(2018)



Distintivo M
(2017 y 2018)



Punto
Limpio
(2017)



Premio Estatal
al mérito
Laboral
(2017 y 2018)

IHG



Mejor
Desempeño
Comercial
(2014)



Quality
Excellence
Award
(2011, 2012 y 2014)



Torchbearer
Award
(2010)



Best of the
Best
(3 categorías)
(2009 y 2018)



Gerente
General del
Año
(2013)



Winning
Metrics
Award
(2016)



Certificado de implementación del Código de conducta Nacional
para la protección de los niños, niñas y adolescentes en el sector de
los viajes y el turismo
(2017)



Marca
Guanajuato
(2018)

PREFERRED HOTELS & RESORTS



Top 3 Mundial Programa iPrefer
de Preferred Hotels

LAS MEJORES EMPRESAS MEXICANAS



Reconocimiento a
Milenium 2018 y 2019

¿En Qué Somos Mejores?



Anfitriones de MS MILENIUM

- 1** Generación de valor al inversionista
- 2** Administración de riesgos
- 3** Experiencia de nuestros huéspedes
- 4** Semillero de líderes y formación de anfitriones
- 5** Sistemas de inteligencia empresarial
- 6** Excelencia operativa
- 7** Alimentos y bebidas
- 8** Genuinamente interesados en el bienestar de la comunidad y de nuestros anfitriones

Estrategia



Estrategias de Marcas
y Crecimiento



Penetración de Mercado

VVV

Ventas,
Ventas, Ventas



Disciplina Financiera



Posicionamiento
De Imagen



Excelencia Operativa



Desarrollo
Humano Ejemplar



Enfoque en Innovación y
Creatividad Ux+ Ax

La base del éxito se logra gracias a estrategias bien consolidadas. En MileniuM, tenemos claro cuál es nuestra misión y visión, es por eso que todos trabajamos hacia la misma meta, todos nuestros esfuerzos están alineados. Nuestro plan estratégico tiene el siguiente enfoque:

Fuerza Milenium



NUESTRA GENTE

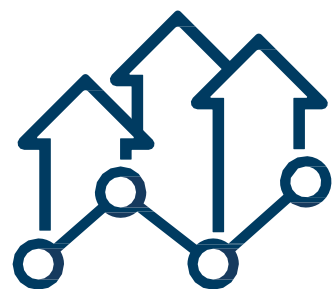
La fuerza de un equipo corporativo multidisciplinario, presencia en la Ciudad de México, Monterrey y en cada hotel, sumando más de 40 profesionales de ventas prospectando, identificando necesidades y cerrando negocio; 600 anfitriones en nuestros hoteles, todos enfocados en atraer, retener y seducir a nuestros clientes, nuestra razón de ser.



EXPERIENCIA

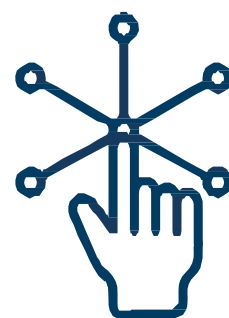
Somos expertos en operación de marcas internacionales y la optimización de sus recursos. Hemos desarrollado nuestras propias marcas. Somos un equipo multidisciplinario: diseño y construcción; apertura de hoteles; programas de entrenamiento, capacitación y control de calidad; excelente administración de alimentos y bebidas; sistema integral de administración del personal; manejo de relaciones laborales; auditoría y control interno y sistemas de administración de riesgos.

Fuerza Milenium



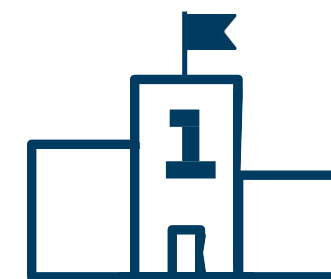
ENFOQUE EN RENTABILIDAD

Que nos ha llevado a tomar decisiones directivas en respuesta a los cambios en el mercado, como cuando creamos nuestras marcas MileniuM. Sinergias en costos que generan ganancias para nuestros propietarios, como contar con oficina centralizada de compras, programas de arrendamiento de equipo, programas de control de costos y ahorro.



TECNOLOGÍA Y SERVICIOS

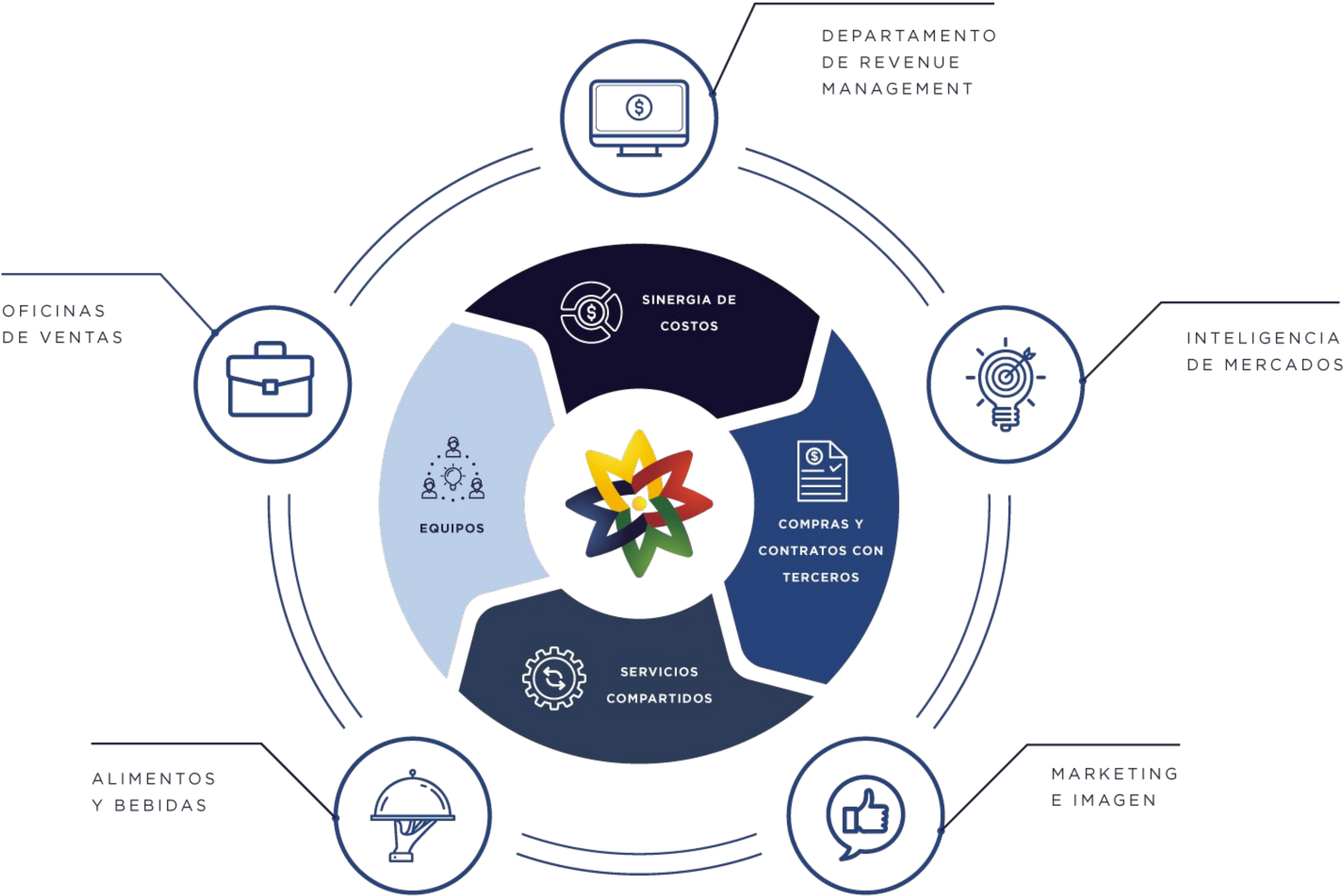
Que nos mantienen a la vanguardia y un paso adelante de nuestros competidores por medio de sistemas de inteligencia empresarial y de mercado, equipo corporativo de revenue management, departamento de diseño e imagen, departamentos de soporte a sistemas de operación y de información.



LIDERAZGO

Demostrado a lo largo del tiempo al ser pioneros de la hotelería moderna, con la apertura del Crowne Plaza Monterrey en 1983 y el Holiday Inn Express Tecnológico en 1992, los primeros hoteles de su tipo a nivel mundial fuera de Estados Unidos; así como el inicio de nuevas marcas como iStay, Smart iStay, Travohotel y MS MILENIUM.

Modelo de Negocio



Con Grupo MileniuM accedes a un modelo de negocio cuya principal fortaleza es la generación de utilidades a través de captación de ingresos y reducción de costos y gastos sin afectar la satisfacción de los huéspedes.

La Fuerza de Nuestras Marcas

Hemos administrado exitosamente hoteles de la franquicia Intercontinental Hotels Group (IHG) como Intercontinental®, Crowne Plaza®, Holiday Inn®, Holiday Inn Express® además de Curio By Hilton y Wyndham Garden.

Así mismo hemos desarrollado las marcas MS MILENIUM®, iStay®, Smart iStay®, Travohotel®, Color Box® dirigidos al mercado Upscale, Medio, Económico y Leisure.



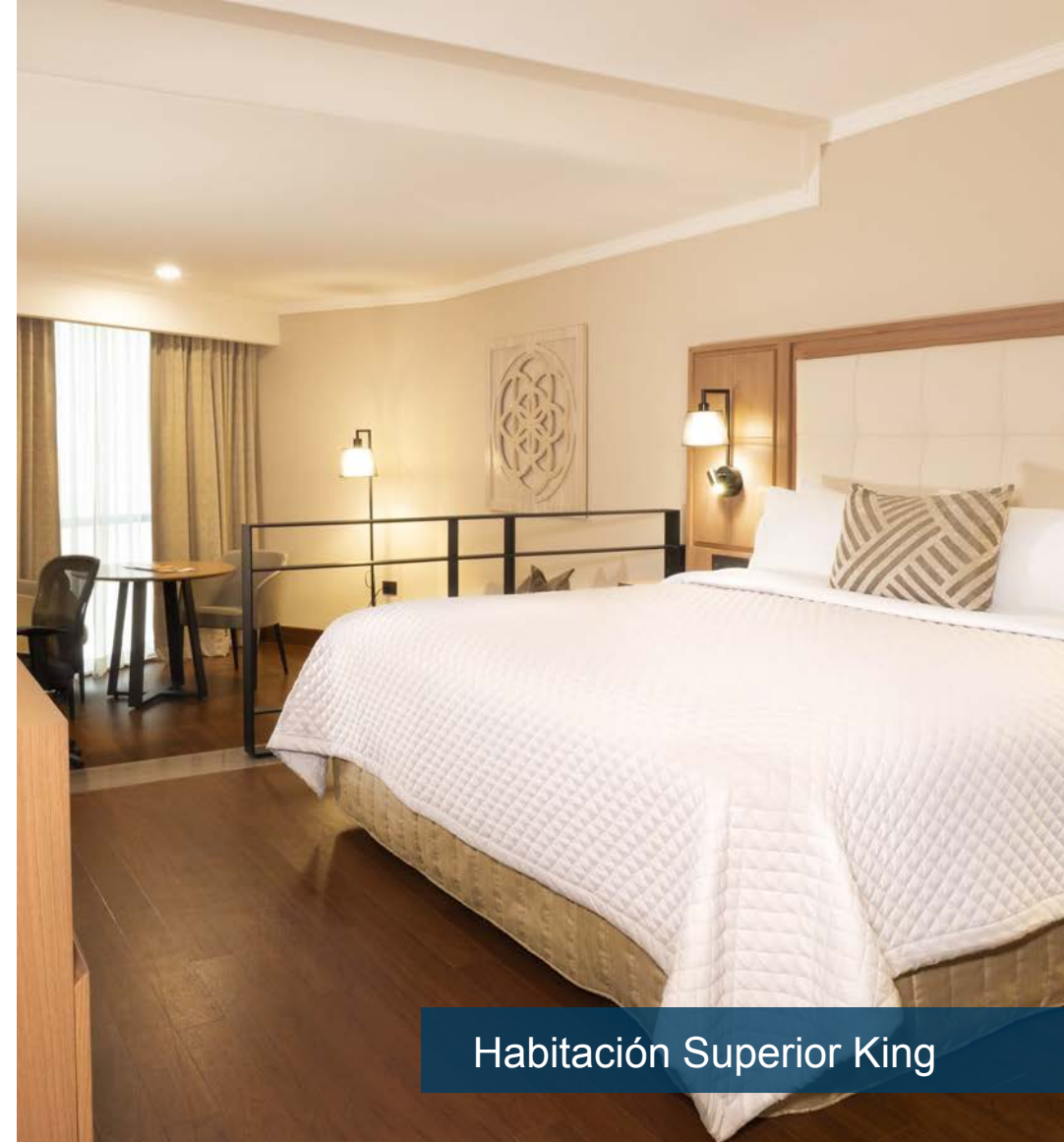


MS MILENIUM Hotel



Permite a nuestros huéspedes disfrutar la mejor ubicación de Monterrey y descubrir maravillosas vistas a las montañas de la Sierra Madre. Con 303 habitaciones y suites, salones de convenciones hasta para 600 personas, salas de juntas, restaurantes y bares es el hotel más grande de la Zona Valle.

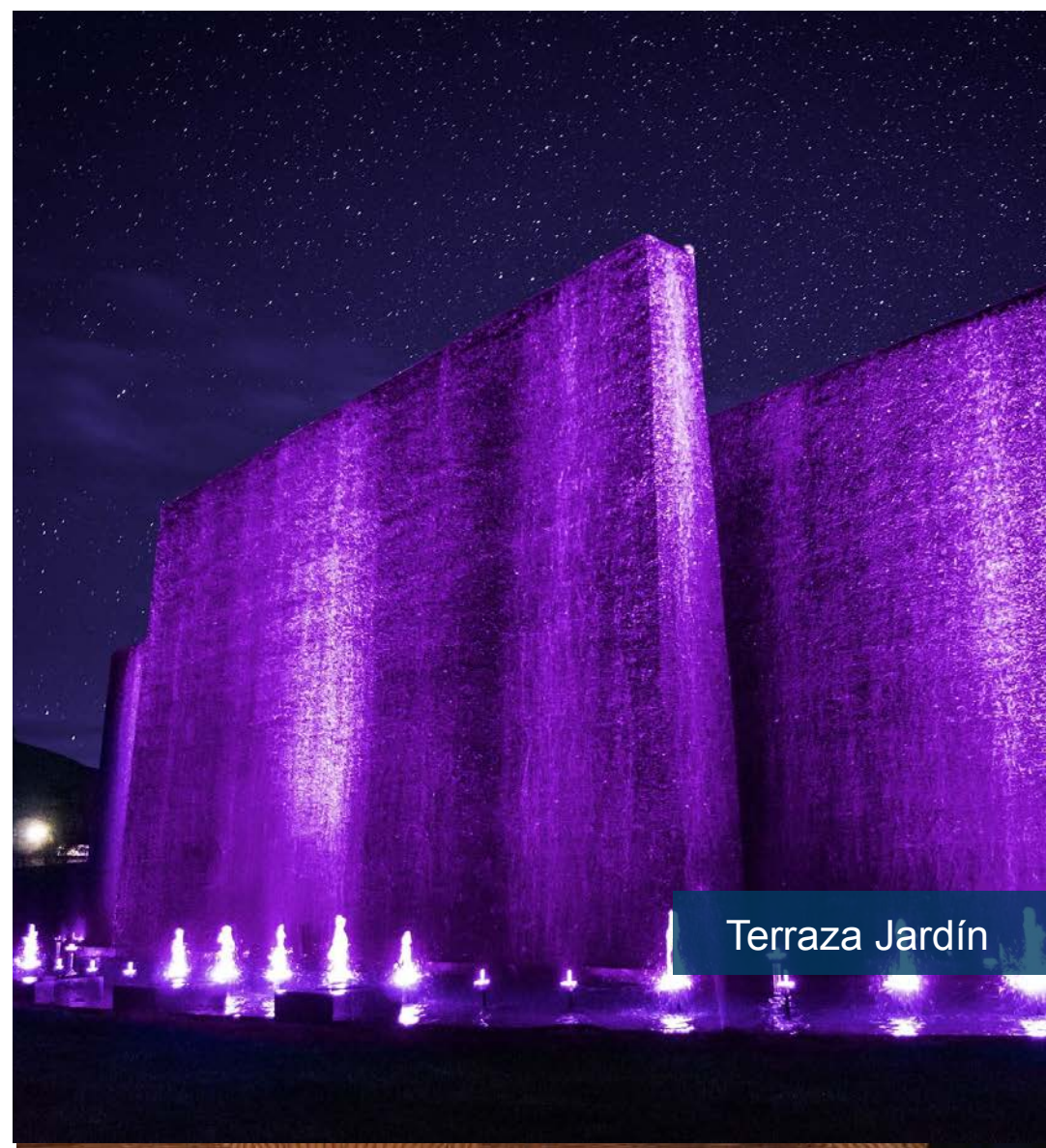
📍 Zona Valle - San Pedro Garza García



Habitación Superior King



Excelencia Gastronómica



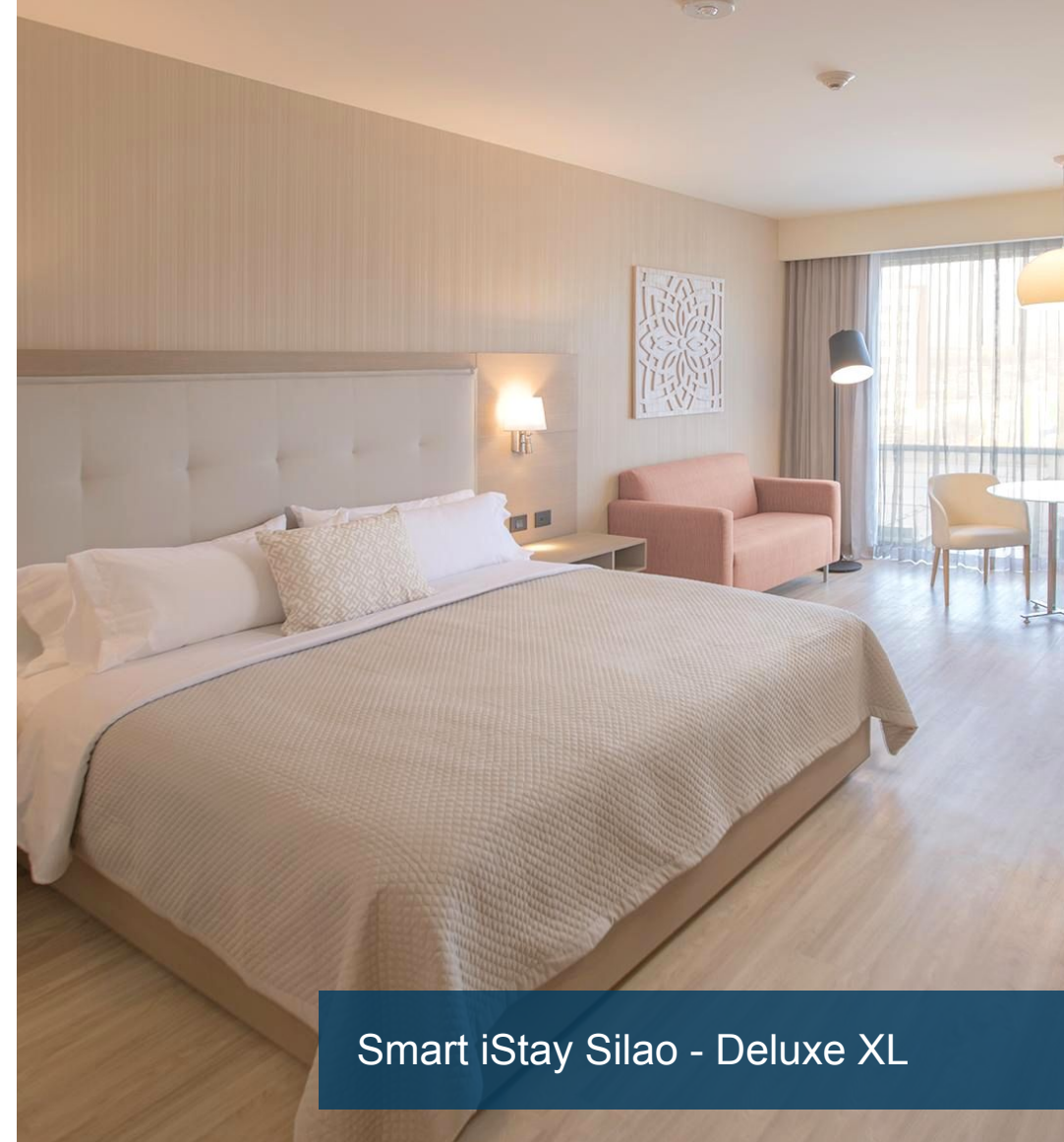
Terraza Jardín



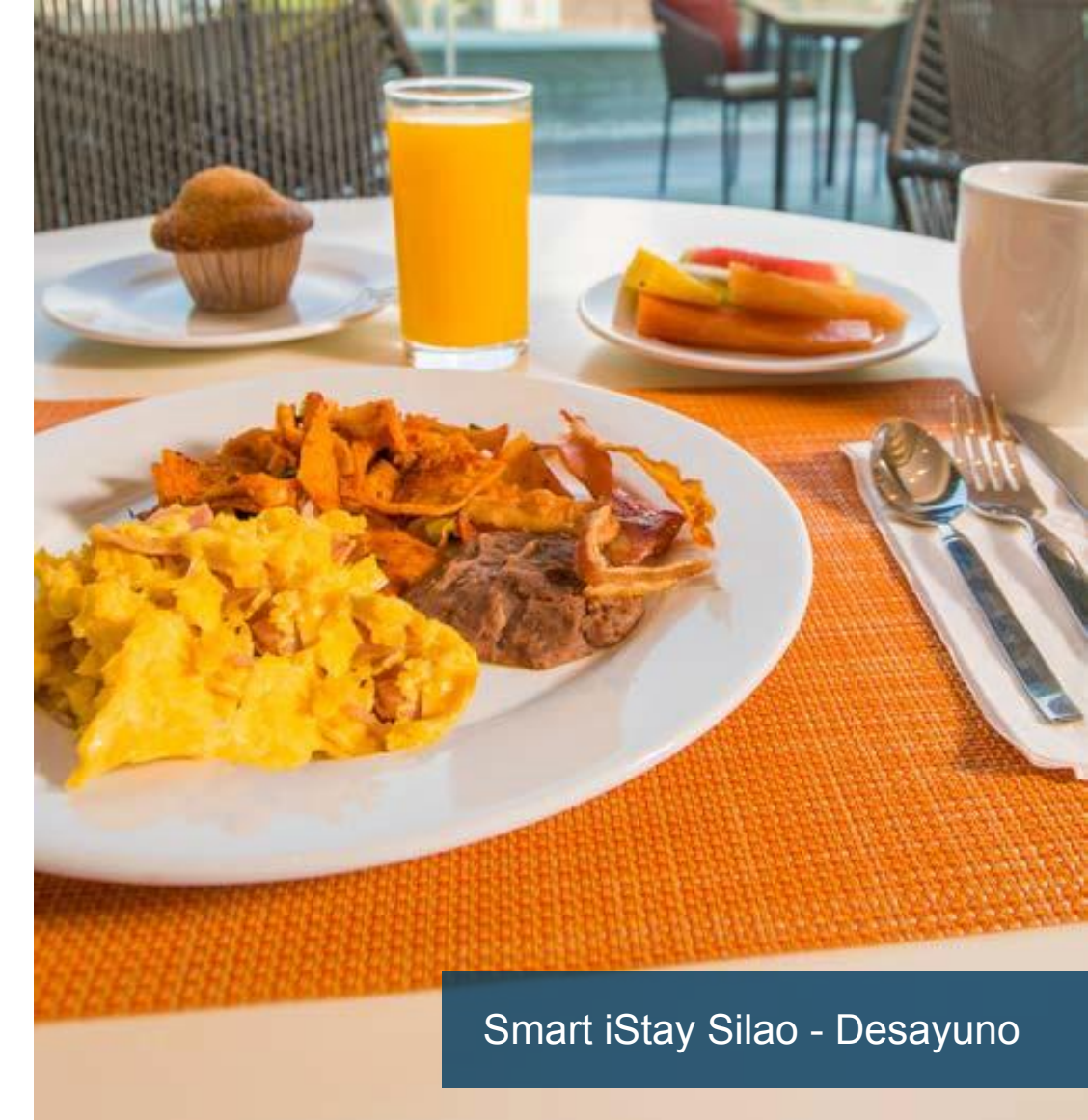
Salón Continental



Smart iStay Silao



Smart iStay Silao - Deluxe XL



Smart iStay Silao - Desayuno



Smart iStay Silao
Alberca techada y climatizada



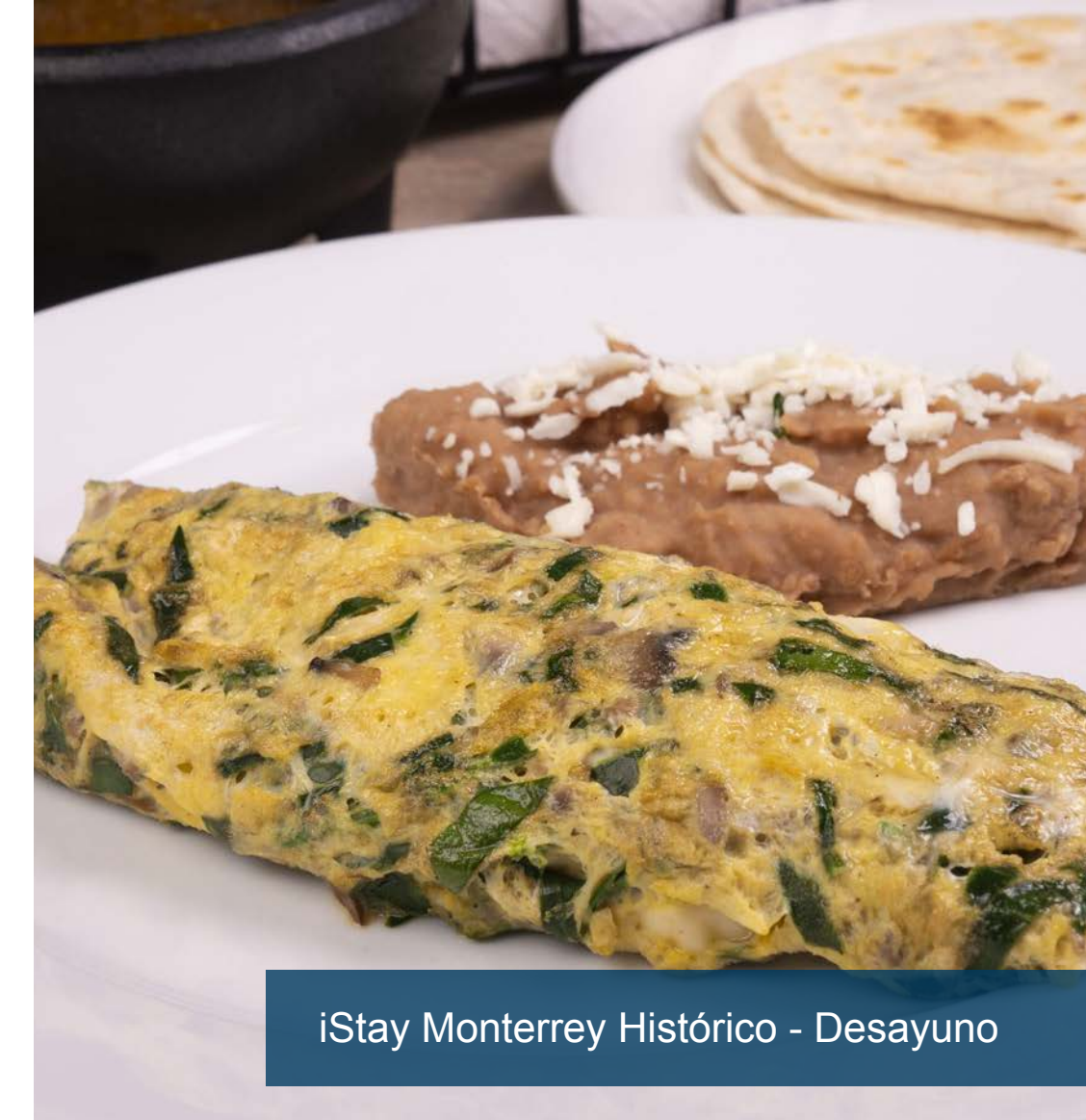
Smart iStay Silao - Sala de Juntas



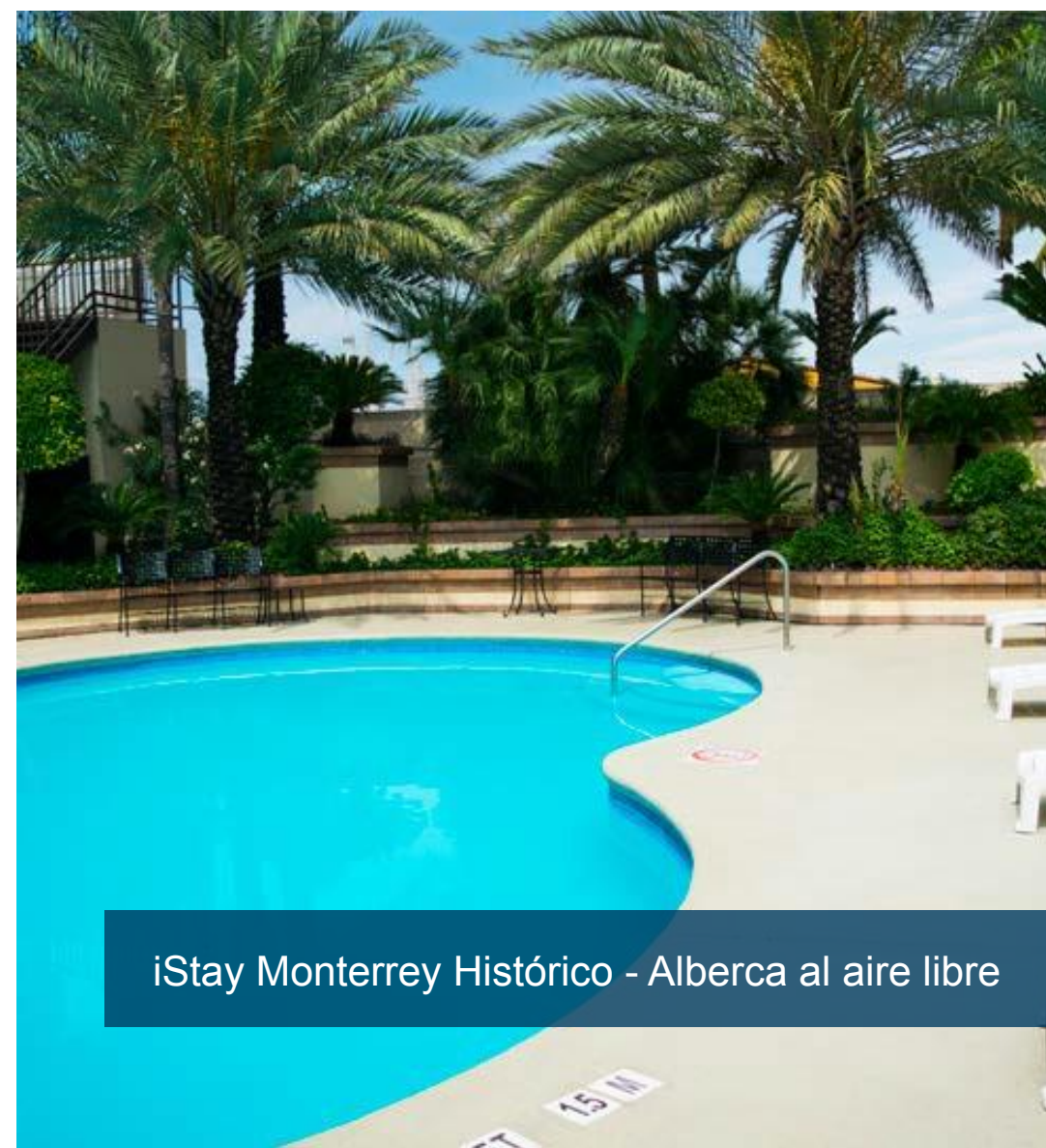
iStay Monterrey Histórico
191 Habitaciones



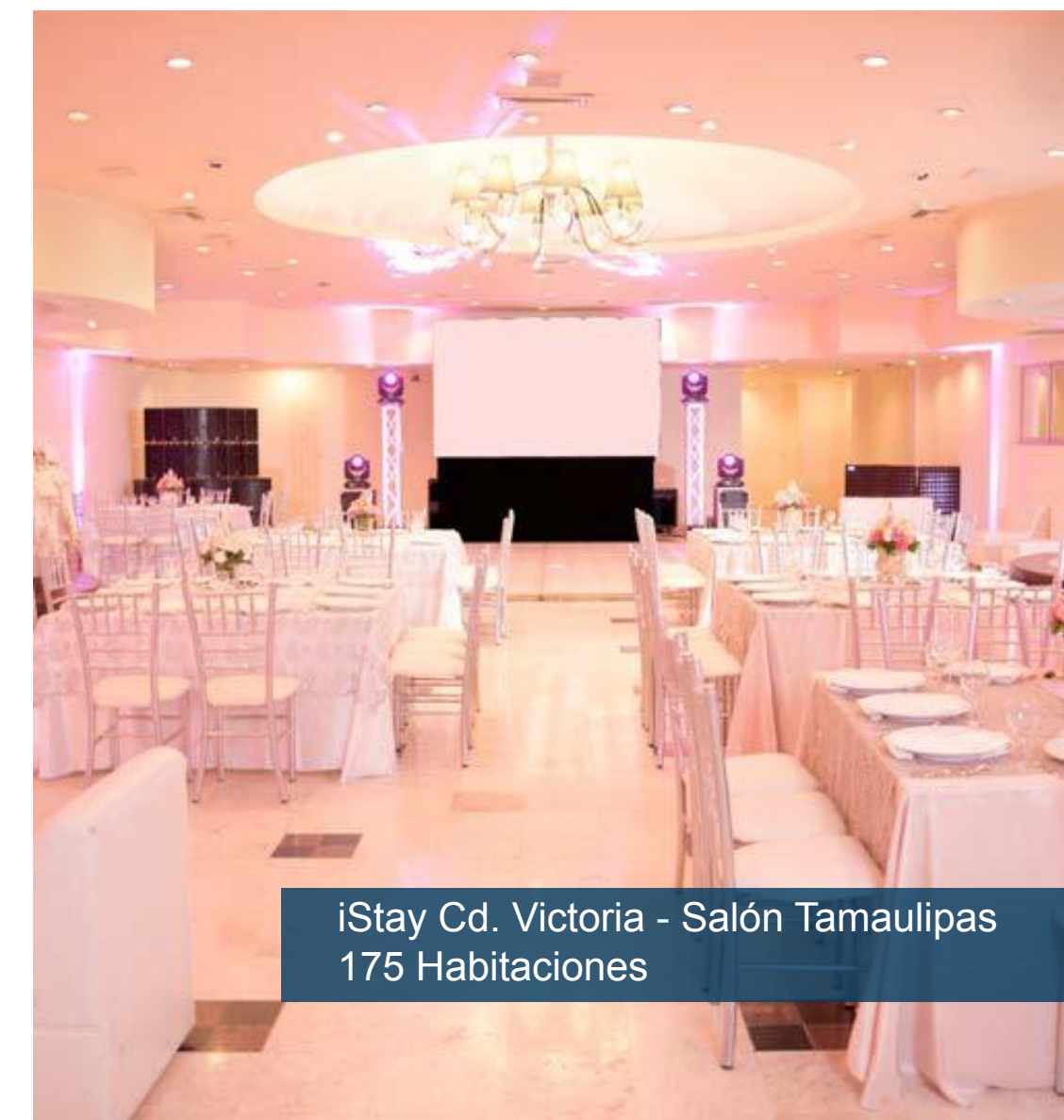
iStay Cd. Juárez - Superior King
147 Habitaciones



iStay Monterrey Histórico - Desayuno



iStay Monterrey Histórico - Alberca al aire libre



iStay Cd. Victoria - Salón Tamaulipas
175 Habitaciones



Excelente opción para los viajeros que buscan ubicaciones en zonas de gran afluencia comercial. Ofrecen comodidad y excelente servicio a un precio justo. En hoteles iStay nuestros huéspedes podrán sentirse seguros de que su estancia será una experiencia extraordinaria. Damos la mejor bienvenida a nuestros huéspedes en Monterrey, Ciudad Victoria y Ciudad Juárez.



Travohotel Monterrey Histórico



Travohotel - Estándar King



Travohotel - Estándar King



Travohotel - Paradise Bar



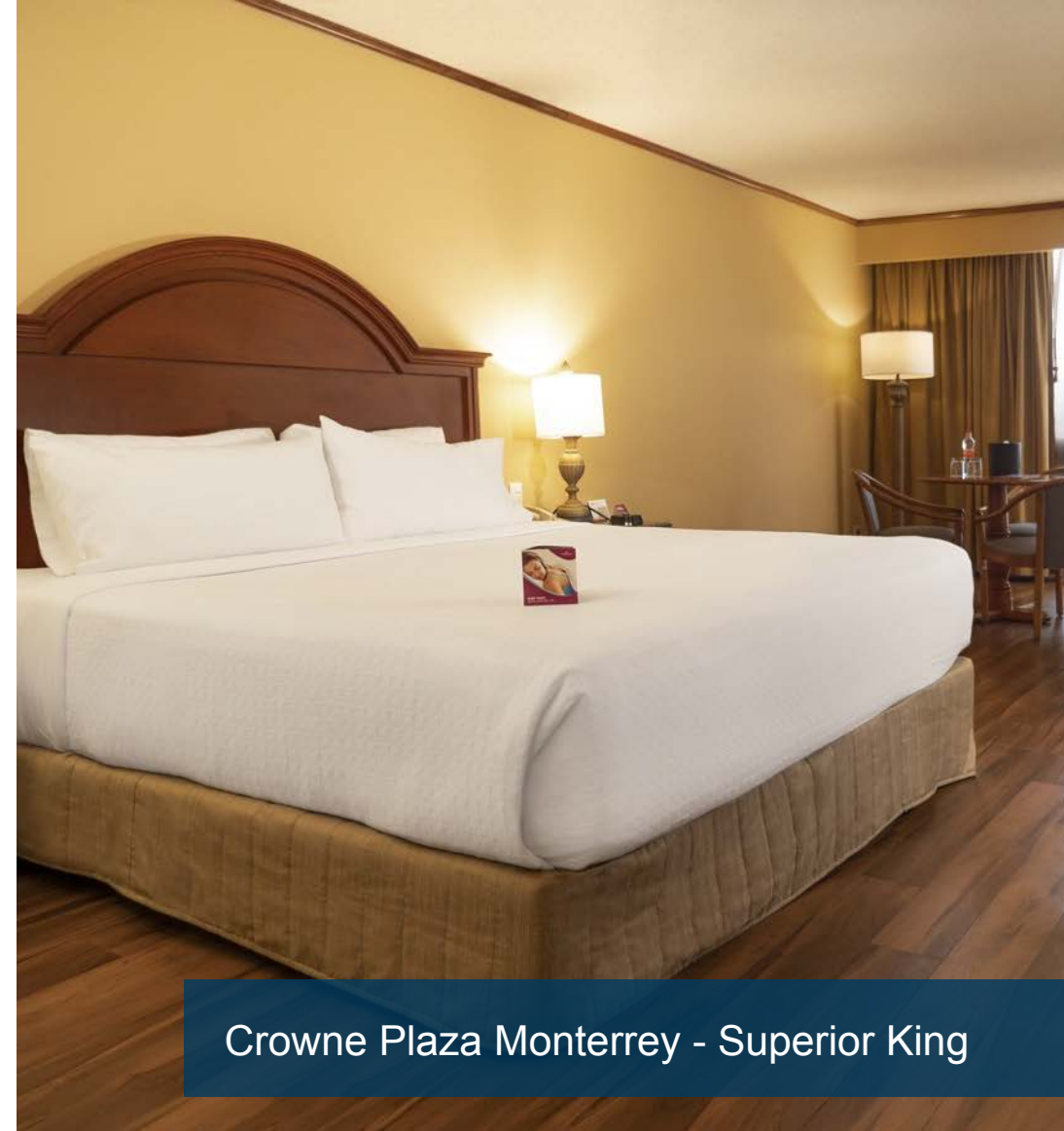
Travohotel - Botanas de Paradise Bar



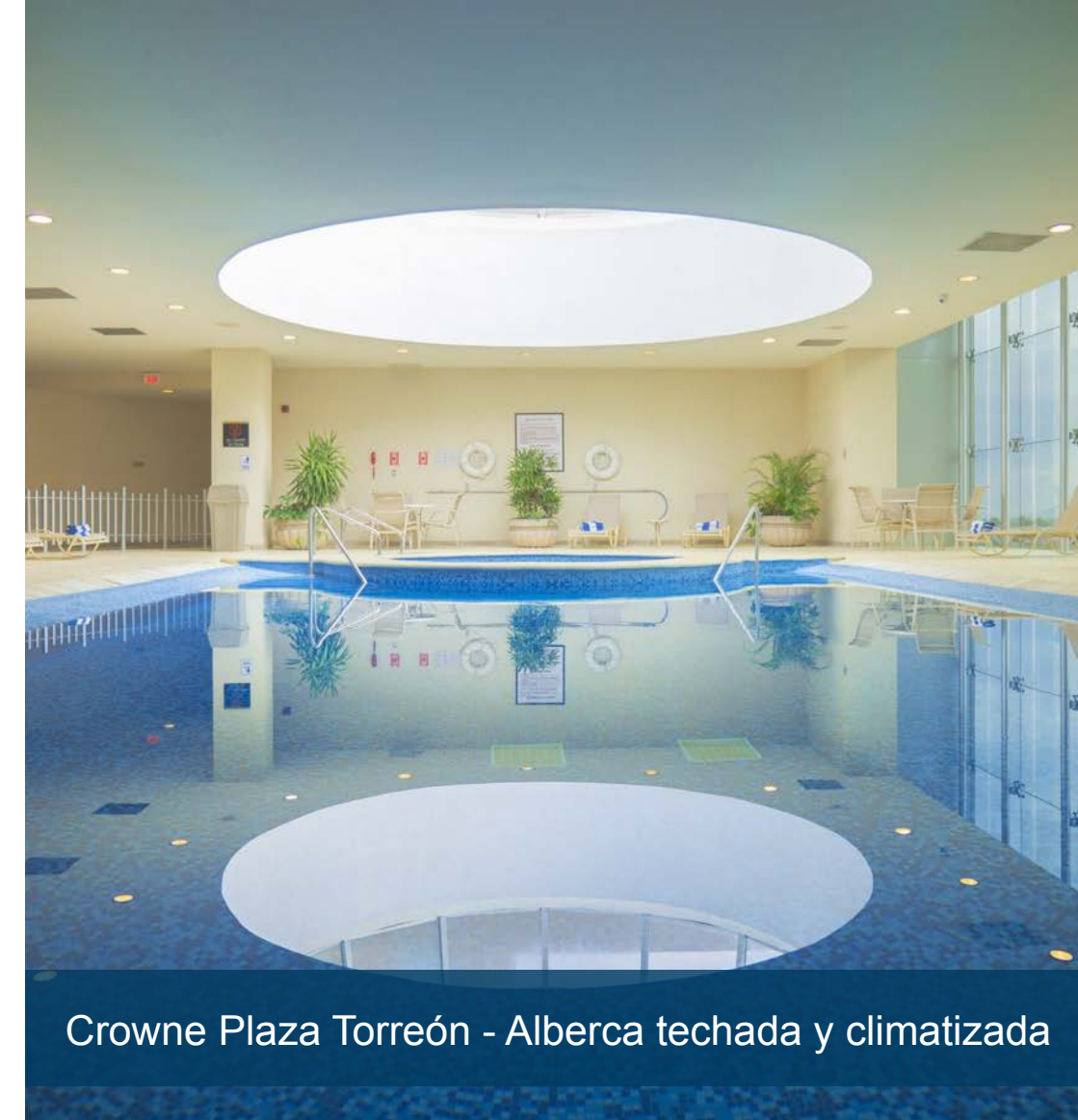
191 Habitaciones para los huéspedes que gozan de la practicidad, Travohotel es una excelente opción. Cumple con todo lo que importa en donde además encontrarán comodidad, excelente atención y servicio.



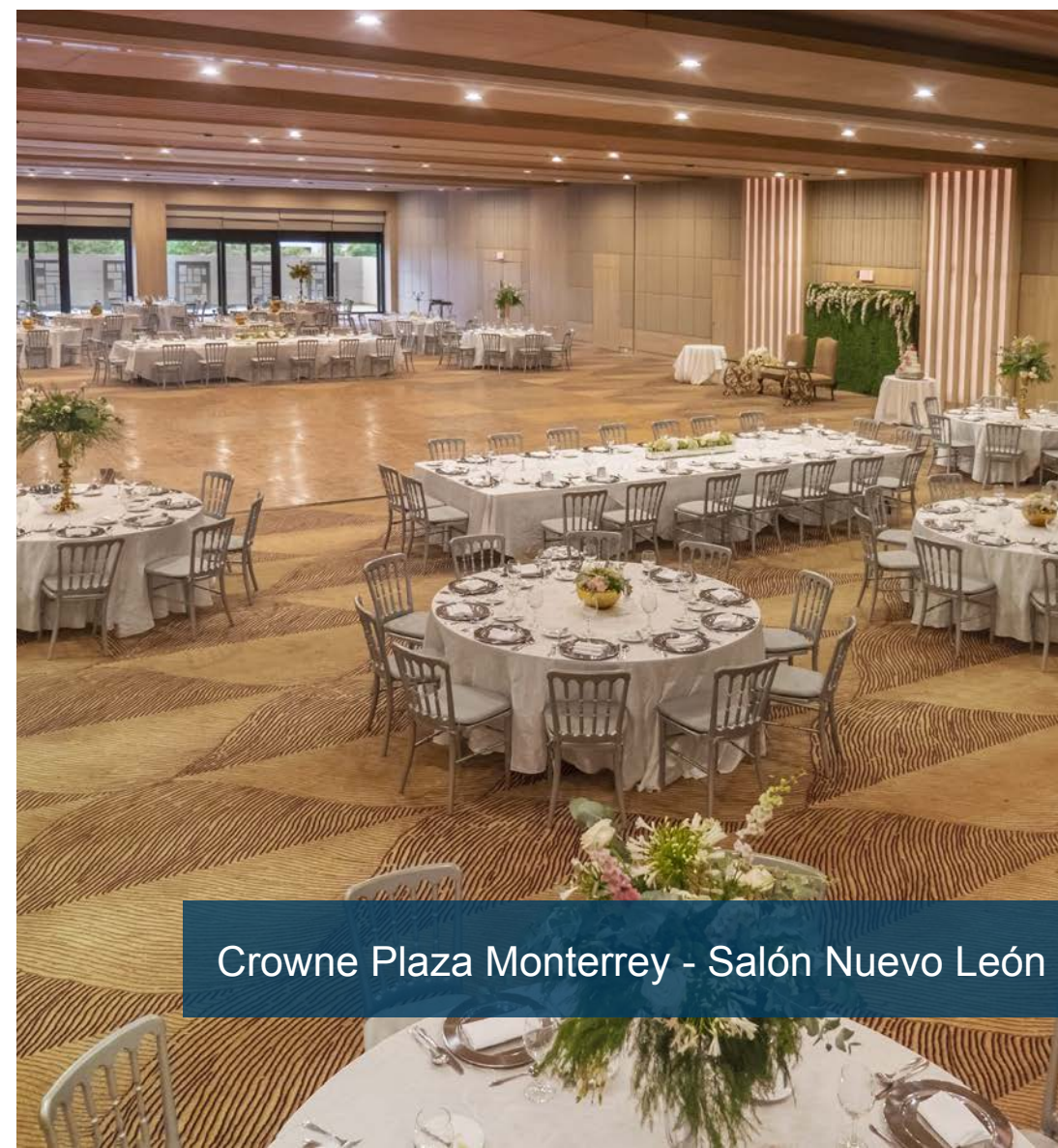
Crowne Plaza Monterrey



Crowne Plaza Monterrey - Superior King



Crowne Plaza Torreón - Alberca techada y climatizada



Crowne Plaza Monterrey - Salón Nuevo León



Las Ventanas Restaurante


CROWNE PLAZA[®]
 UN HOTEL **IHG**[®]
 MONTERREY
 TORREÓN

Para los huéspedes que buscan un hotel que los comprenda y entienda sus ambiciones. Por eso, les ofrece 403 habitaciones y un lugar donde pueden recibir el servicio que esperan y el respeto que merecen, además de fáciles accesos a la tecnología y conexiones personales.



Holiday Inn Monterrey Parque Fundidora
246 Habitaciones



Holiday Inn Monterrey Parque Fundidora
Superior King



Holiday Inn Monterrey Parque Fundidora
Alberca al aire libre



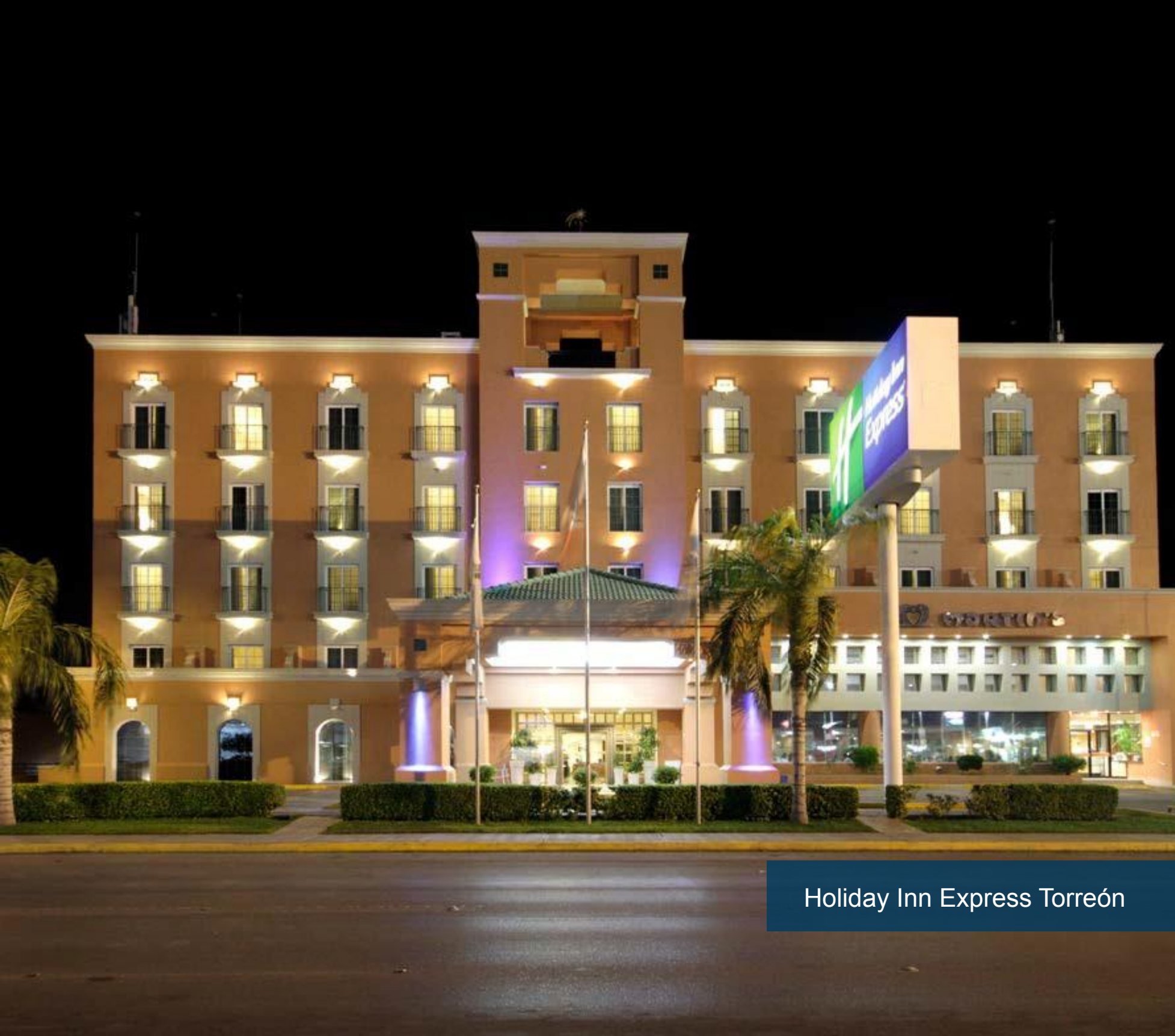
Holiday Inn Monterrey Parque Fundidora - Salón Acero



Holiday Inn Tijuana Zona Río 127 Hab.
La Faraona

H
Holiday Inn
UN HOTEL IHG®
MONTERREY
PARQUE FUNDIDORA
TIJUANA ZONA RÍO

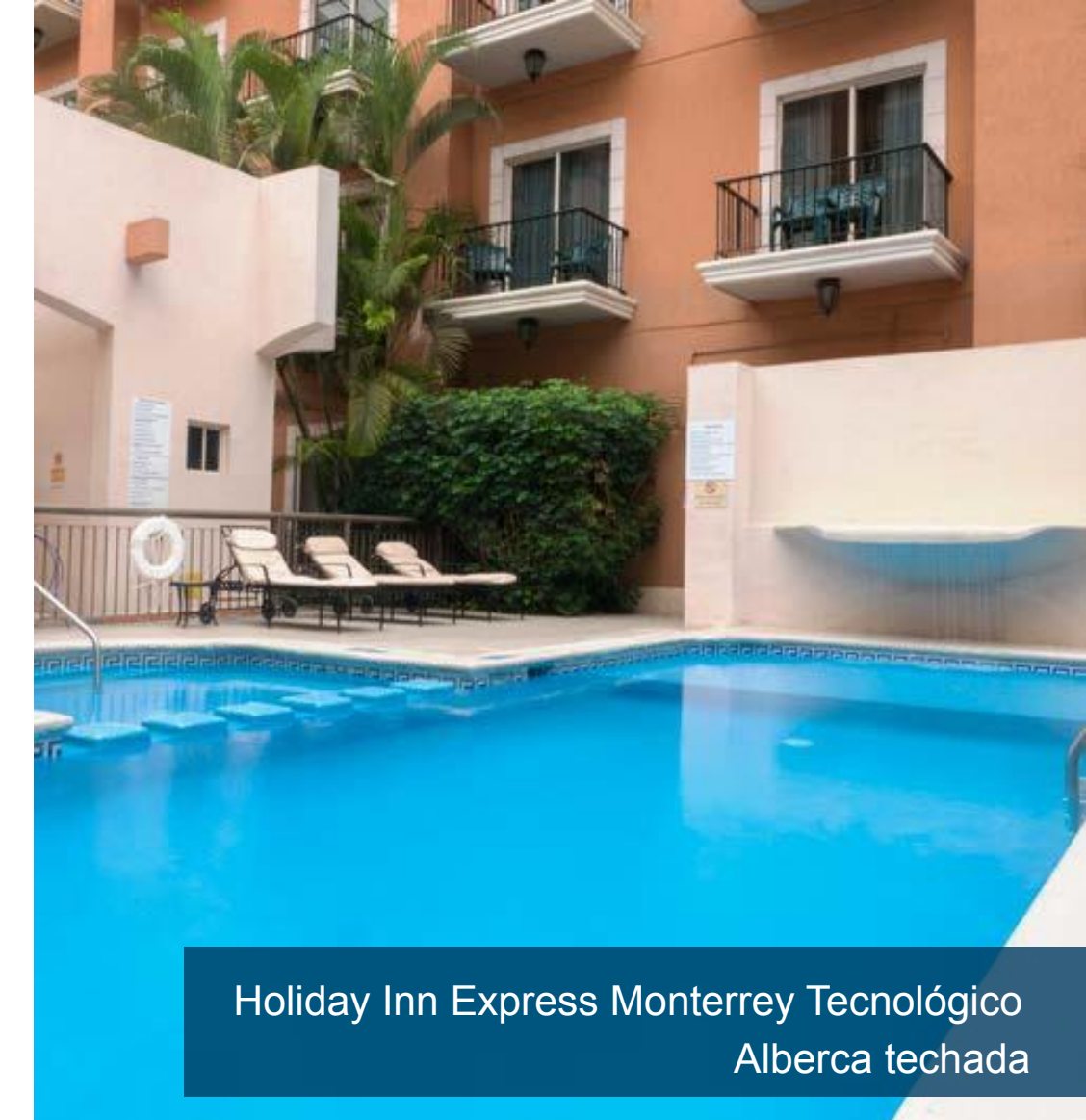
La marca de hoteles más reconocida en el mundo, se mantiene a la vanguardia y en la preferencia de los viajeros. En nuestros hoteles los menores se hospedan y desayunan gratis acompañados de sus padres.



Holiday Inn Express Torreón



Holiday Inn Express Silao Aeropuerto Bajío
Estándar King



Holiday Inn Express Monterrey Tecnológico
Alberca techada



Holiday Inn Express Guanajuato
Desayuno en cortesía



Holiday Inn Express Monterrey Tecnológico - Recepción



UN HOTEL IHG®

GUANAJUATO - TORREÓN
MONTERREY GALERÍAS SAN JERÓNIMO
MONTERREY TECNOLÓGICO
SILAO AEROPUERTO BAJÍO

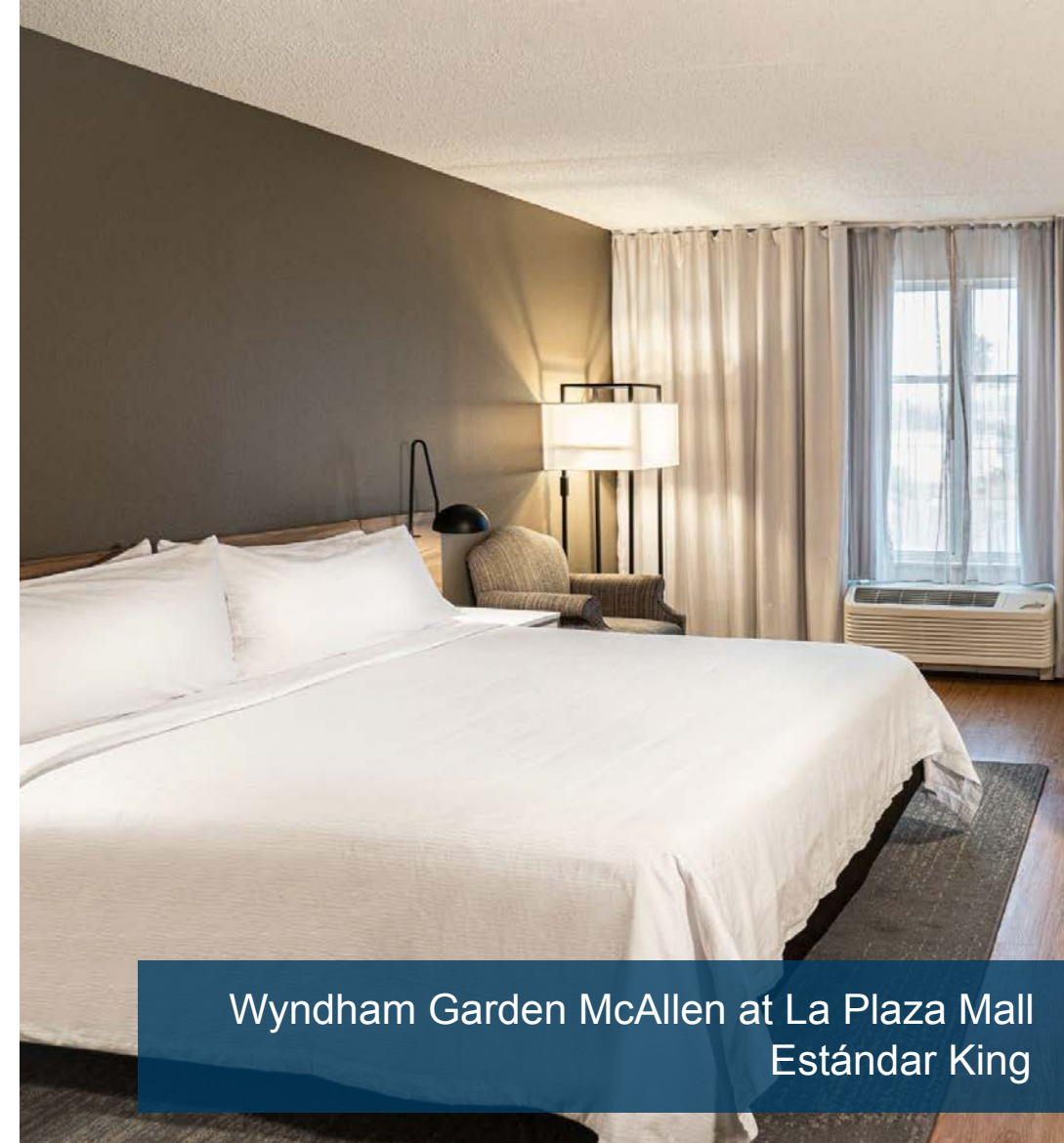
Es la solución perfecta para el viajero de negocios que siempre está buscando el mejor costo beneficio. Se disfruta de Desayuno Express® cada día de su estancia. Una opción ideal para los viajeros que buscan comodidad, practicidad y excelente precio.



Wyndham Garden McAllen at La Plaza Mall

 **WYNDHAM**
GARDEN[®]
McAllen at
La Plaza Mall

Uno de las marcas más reconocidas de Wyndham Hotel Group. con 191 Habitaciones es Ideal para los huéspedes que viajan de negocios ya que cuenta con la última tecnología y servicio personalizado en donde aseguramos que tus reuniones sean un éxito. Todos nuestros huéspedes pueden deleitarse con un delicioso desayuno buffet en cortesía.



Wyndham Garden McAllen at La Plaza Mall
Estándar King



Wyndham Garden McAllen at La Plaza Mall
Lobby



Wyndham Garden McAllen at La Plaza Mall
Desayunador



Wyndham Garden McAllen at La Plaza Mall
Salón Monarch



Color Box Beds & Rooms
14 Hab. - 60 Camas



Somos un nuevo concepto de Hostal en la Zona Arqueológica de Tulum, nos encontramos justo a un lado de la entrada para el Cenote Dos Ojos. Con un concepto nuevo de dormitorios y habitaciones conocemos las necesidades básicas y nos enfocamos en los detalles que hacen de esto, una estancia memorable.



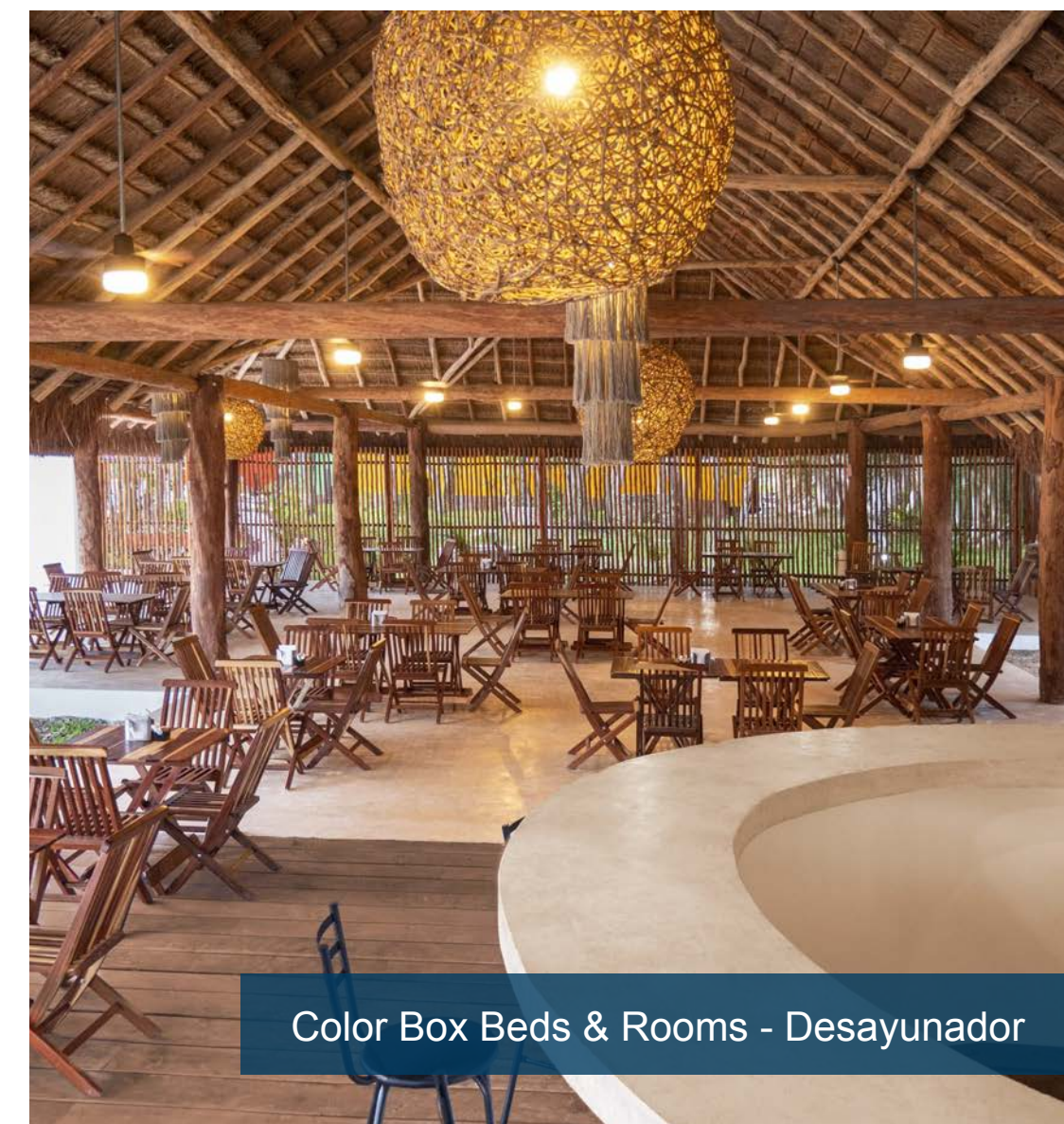
Color Box Beds & Rooms - Habitación privada



Color Box Beds & Rooms - Alberca



Color Box Beds & Rooms - Renta de bicicletas



Color Box Beds & Rooms - Desayunador

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Con la experiencia adquirida a través de los años hemos logrado desarrollar una excelente administración en alimentos y bebidas. Con más de 20 centros de consumo, incluyendo restaurantes y bares, somos especialistas en preparación de platillos y bebidas nacionales e internacionales.



Arowana Sky Lounge Restaurant Bar
BBQ Back Rib



La Faraona - Ceviche

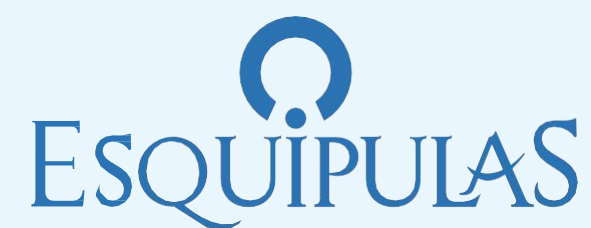


Las Ventanas - Pasta Alfredo



Arowana Terrace Garden Bar - Sashimi de Atún

Genuinamente Interesados en el Bienestar de la Comunidad y de Nuestros Anfitriones



Esquipulas (ONG) inició sus operaciones a fines de 1996, en la ciudad de Monterrey, N.L., teniendo como único objetivo el apoyo a las comunidades indígenas del estado de Chiapas. Actualmente tiene su sede en San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

Desde el 2012 hasta la fecha han atendido a 454,090 pacientes, han hecho 1,155 cirugías de oftalmología, 4,475 procedimientos de odontopediatría y se han donado más de 20 millones de pesos tan solo en medicamentos.

ANFITRIONES MILENIUM

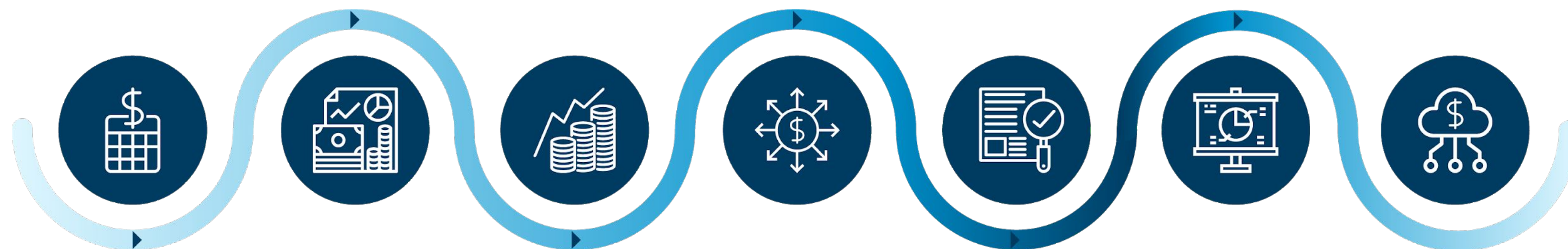


ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Equipo de Administración y Finanzas



Proceso Presupuestal – Planeación Financiera



Definición de Calendario Presupuestal Plan de Trabajo

- Se informa a los hoteles mediante un calendario de actividades. [\(Ver\)](#)
- El proceso de planeación toma de Octubre a Noviembre de cada año.
- El Comité Ejecutivo de cada hotel es responsable del desarrollo de su ppto.

Entrega de premisas financieras por Hotel

- Se entregan premisas macroeconómicas.
- Se entrega por hotel las expectativas financieras: Margen de UBO y Ebitda, Nivel de ROA, Punto de Equilibrio, % de Nómina a Ingreso, % de Reposición de Equipo, % de Gastos de Capital [\(Ver\)](#)

Desarrollo del Plan Comercial

- Desarrollo por segmentos de mercado para determinar ingresos de habitaciones, restaurantes y banquetes.

Desarrollo del presupuesto de Costos y Gastos

- Nómina, energéticos, mantenimiento y gastos de operación generales.
- La generación del presupuesto se basa en el modelo de Utilidad marginal, es decir, en la identificación de Costos Fijos y Variables de acuerdo al nivel de ingresos determinado (% de occ, tarifa, cubiertos, cheque promedio).

Revisión y aprobación de Comité Directivo

- Se realiza una reunión por hotel para revisar el plan estratégico.
- Etapa de ajustes

Presentación a Consejo de Administración

- El Comité Directivo presenta el presupuesto de cada año al Consejo de Administración para su aprobación.

Carga del presupuesto en sistemas (Contable y Siembi)

- Ciclo de control. El presupuesto autorizado es la base para verificar mensualmente si las estrategias implementadas nos dan el resultado esperado para continuar, mejorar o corregir.

Proceso Presupuestal – Planeación Financiera



- Control por retroalimentación
- Control concurrente

Gestión Administrativa

Nuestros indicadores de desempeño parten del enfoque fundamental del logro de los ingresos; sin embargo, nos enfocamos en no perder de vista los costos y gastos asociados a la venta a fin de asegurar **también** un resultado adecuado en nuestra utilidad y rentabilidad.

La **disciplina financiera** en el desarrollo presupuestal busca establecer planes bien estructurados para distribuir el ingreso eficientemente a fin de tener la liquidez suficiente para cumplir con los compromisos de la empresa, como pagar nóminas, servicios, proveedores e impuestos y así generar condiciones favorables para el desarrollo y continuidad de la organización a corto, mediano y largo plazo.

Los **Comités Ejecutivos** de los hoteles son responsables y evaluados permanentemente respecto del desarrollo de una gestión responsable de los recursos presupuestados. **El control no es una actividad aislada o exclusiva.**

Calendario Presupuestal

PRESUPUESTO 2020 PLAN DE TRABAJO



PRESUPUESTO HOTELES

ETAPA	#	Actividad	Sub actividad	Productos	Responsables	Días	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
ETAPA 1 - PREMISAS FINANCIERAS	1	EXPECTATIVAS FINANCIERAS						
		Entrega de expectativas financieras generales por hotel Indicadores base (ROA, Margen de Ebitda, Margen de UBO, Punto de Equilibrio, Plantilla Estándar, Flow Trough). Entrega de perímetros generales: - % de Inflación - Expectativa de crecimiento en SMG - Tipo de cambio - % de incremento de Sueldos por hotel (sueldos sindicalizados, no sindicalizados, quincenales) - % de CAPEX y Reserva - % de Gastos de Reposición de Equipo (Equipo de Habitaciones, Lota y Cristalería, Uniformes) - Cambio en precios de lavandería filial - % Honorario Milenium División Operadora - Honorarios por Milenium División Servicios (ORD) - Estimación de pasivos laborales, Seguro Gastos Médicos y Seguro de Vida - Gastos arrendamiento equipos, seguros al risk y responsabilidad civil - Gastos Financieros (Capital e Intereses) - Donativos - Software y Licencias		Se enviará vía correo electrónico un boletín con información para cada Hotel	Dir. Administración	5	1-Oct	5-Oct
ETAPA 2 - PLAN COMERCIAL	1	PLAN COMERCIAL						
		Plan de Ventas Habitaciones	Desarrollo de Plan Comercial / Coordinación Dir. Comercial. Ingresos Habitaciones	Dir. Comercial dará indicaciones	Gerente General y Gerente Comercial del Hotel	15	1-Oct	15-Oct
		Plan de Ventas Banquetes	Desarrollo de Plan Comercial / Coordinación Dir. Comercial. Ingresos Banquetes	Dir. Comercial dará indicaciones	Gerente General y Gerente Comercial del Hotel	15	1-Oct	15-Oct
		Plan de Ventas Restaurantes	Determinación de plan para ingresos de restaurantes / Coordinación Dir. Operaciones. Ingresos de AyB	Dir. de Administración enviará a Hotel archivo para determinación de presupuesto de ingresos por centro de consumo	Gerente General y Gerente de AyB del Hotel	15	1-Oct	15-Oct
ETAPA 3 - DETERMINACIÓN DE COSTOS Y GASTOS	1	ENTREGA DE ARCHIVO GENERAL DE PRESUPUESTO						
			Entrega de archivo PRESUPUESTO GENERAL en los servidores de los hoteles	Archivo	Dir. Administración	1	30-Sep	30-Sep
	2	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE ENERGÉTICOS						
			Determinación de presupuesto de consumos de energéticos por Hotel / Se requerirá a los Hoteles una proyección PRELIMINAR de las ocupaciones estimadas para 2020 por mes. / Coordinación Dir. Operaciones.	Presupuesto de Energéticos	Gerente General, Gerente de Mantenimiento y Contralor del Hotel	20	30-Sep	19-Oct
	3	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE MANTENIMIENTO						
			Entrega de archivo PRESUPUESTO PLAN DE MTTO en los servidores de los hoteles	Archivo	Dir. Administración	1	30-Sep	30-Sep
			Determinación de presupuesto de mantenimiento / Coordinación Dir. Operaciones.	Presupuesto de Mantenimiento	Gerente General, Gerente de Mantenimiento y Contralor del Hotel	20	30-Sep	19-Oct
	4	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE BLANCOS						
			Entrega de NUEVO archivo para PRESUPUESTO BLANCOS en los servidores de los hoteles	Archivo	Dir. Administración	1	30-Sep	30-Sep
			Determinación de presupuesto de blancos / Coordinación Dir. Operaciones.	Presupuesto de Blancos	Gerente General, Area de Llaveros y Contralor del Hotel	20	30-Sep	19-Oct

Calendario Presupuestal

PRESUPUESTO 2020 PLAN DE TRABAJO



ETAPA 3 - DETERMINACION DE COSTOS Y GASTOS (CONTINUACIÓN)	5 ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO DE NÓMINA HOTELES					
	Entrega del archivo para elaborar el PRESUPUESTO NÓMINA en los servidores de los hoteles.	Archivo	Dir. Administración	1	30-Sep	30-Sep
	Captura de Formato Pto de Nómina -Determinación de nómina por departamento / Coordinación Dir. Desarrollo Humano	Presupuesto de Nómina / Análisis de Variaciones	Gerente General, Gerente de OIR y Contralor del Hotel	20	30-Sep	19-Oct
	6 ELABORACIÓN DE GENERAL DE PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS					
	Integración general del presupuesto hotel Integrar ingresos, nómina, blancos, mantenimiento, energéticos, arrendamientos, capex, seguros. Formación de ceritulos y estados financieros completos. Completar esquema de "Otros ingresos" detallado por cada tipo de ingreso. Clas 304 a 311 Determinación de gastos generales de operación por departamento. Revisión de fijos y variables	Archivo General de Presupuesto	Gerente General y Comité Ejecutivo del Hotel	22	30-Sep	21-Oct
	7 REVISION PRELIMINAR DE PRESUPUESTO					
	Revisión general de PRESUPUESTO DETALLE contable. <u>Se realizará una agenda para revisar con cada hotel a detalle su presupuesto, será presencial con Hoteles locales.</u>	Revisión previa de Estados Financieros detallados por departamento de Hotel por parte de Dir. de Administración	Dir. Administración / Contralor Hotel	5	23-Oct	26-Oct
	Etapas de correcciones y ajustes	Etapas de correcciones y ajustes	Gerente General y Comité Ejecutivo del Hotel	7	23-Oct	28-Oct
ETAPA 4 - REVISION GENERAL	1 REVISION GENERAL PRESUPUESTAL					
	Revisión general por Hotel con Comité Directivo	Juntas de Revisión - Formato por definir	Dirección General MGHM / Comité Ejecutivo	4	11-Nov	14-Nov
				DURANTE LA JUNTA DE RESULTADOS DEL MES DE OCTUBRE		
	Etapas de correcciones y ajustes	Etapas de correcciones y ajustes	Gerente General y Comité Ejecutivo del Hotel	6	11-Nov	16-Nov
ETAPA 5 - AUT. DE PRESUPUESTO	1 APROBACION PRESUPUESTO HOTELES					
	Presentación a Presidencia del Consejo	Presentación al Consejo	Dirección General MGHM / Comité Directivo	POR DEFINIR (DENTRO DEL MISMO NOVIEMBRE)		

Proceso Contable, Reportes y Herramientas

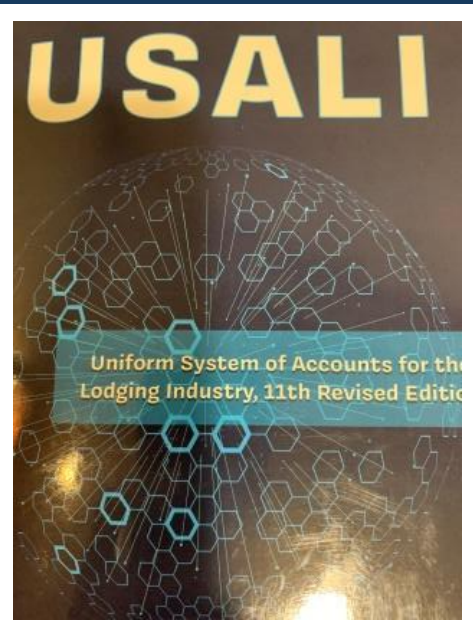


1. Contamos con un ERP llamado Rapsodia que integra a la contabilidad los procesos de ingresos, bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, compras, almacenes.
2. Contamos con un departamento de Cuentas por Cobrar centralizado que se dedica exclusivamente a la cobranza de los hoteles en Monterrey.
3. Nuestros procesos de generación de información contable terminan el día 4 de cada mes / Critical Date List.

Proceso Contable, Reportes y Herramientas

El proceso contable afronta grandes retos ante la incertidumbre que nos rodea y requiere de mucha disciplina.

La calidad de la información financiera es más importante que nunca. Nos conducimos bajo las **Normas de Información Financiera** somos auditados anualmente por Deloitte y nuestro esquema de registro contable en hoteles se basa en el **Uniform System of Accounts for the Lodging Industry**, y estándares internos. Clear & Clean



Navegación

Inicio

▼ Políticas

- Administración
- Desarrollo Humano
- Div. Servicios
- Inteligencia Comercial
- Operaciones

▼ Procedimientos y manuales

- Administración
- Desarrollo Humano

▼ Formatos

- Administración
- Desarrollo Humano
- Compras

▼ Estándares Contables

- Generales
- Activo
- Gastos
- Provisión de Gastos

Credito Corporativo

▼ Información General

- Cédulas Fiscales
- Información de interés contable
- Cambio a CFDI versión 3.3
- Definiciones Financieras

Inicio

Bienvenido a la nueva página de información normativa de MGHM.

En esta página podrás encontrar parte de la cultura operativa del Grupo a través de sus políticas, procedimientos, formatos, estándares y otros criterios.

Esta página es para ti, para brindarte parte de la información que necesitas en tu trabajo diario.

Estamos en proceso de migración, renovación y actualización de nuestra información, pronto podrás ver nuevos cambios.

Por lo pronto la página de <http://susim/finanzas/> sigue activa y podrás consultar también ahí los documentos en tanto se concluye la migración de documentos a esta nueva plataforma.

INDICADORES FINANCIEROS

18 De Septiembre del 2020

Hoteles MS Milenium, iStay y Travohotel

Tipo de Cambio dólares americanos	Pesos por 1 dólar
Para registro de ingresos en sistema OPERA / INNSIST	21.71

CRO Milenium

Tipo de cambio para referencia de tarifas - uso exclusivo de CRO	21.50
--	-------

Todos los hoteles

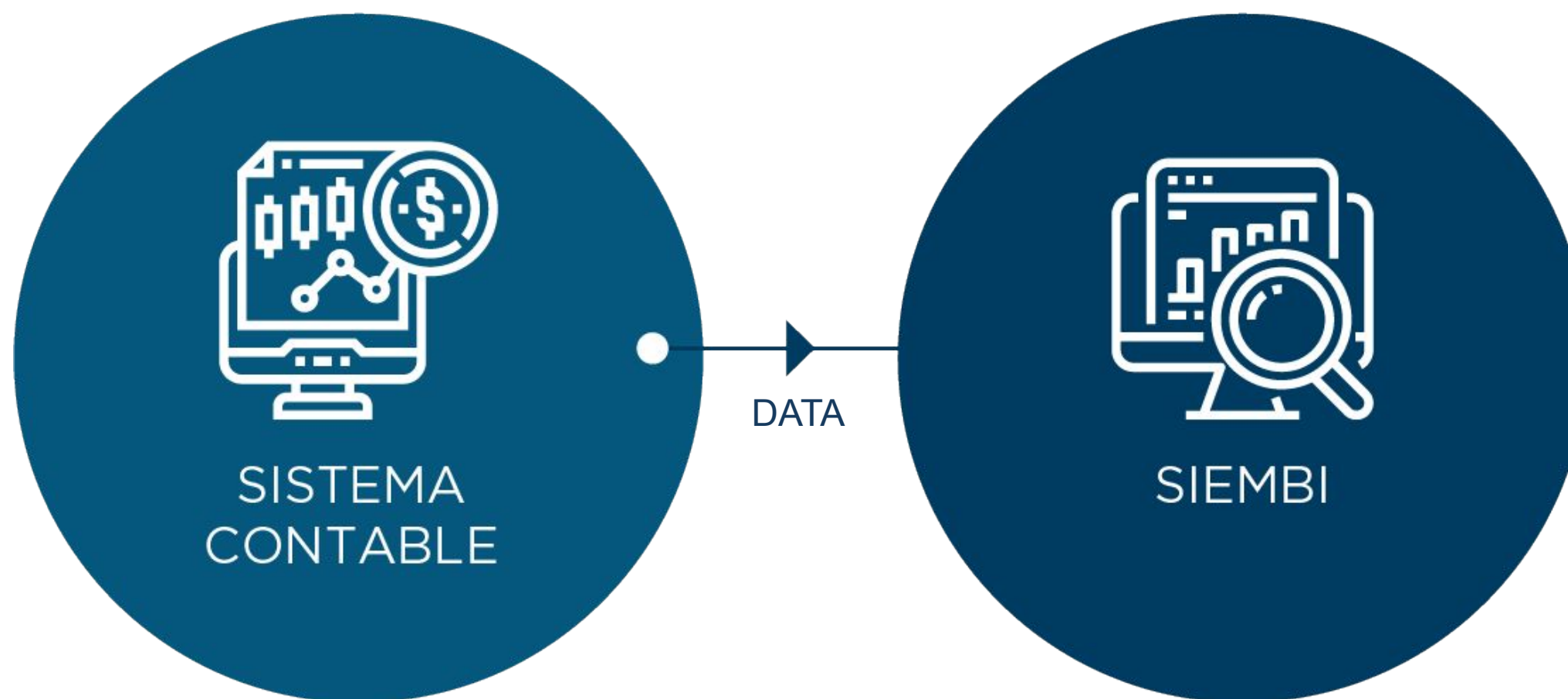
Tipo de Cambio dólares americanos	Pesos por 1 dólar
Para servicio de cambio de efectivo a huéspedes	18.88

Contamos también con nuestras guías de contabilización de gastos y estándares de control interno ([Ver](#)), políticas y procedimientos.

Cumplimiento de regulaciones.

Proceso Contable, Reportes y Herramientas

Al concluir el periodo contable toda la información se extrae del sistema contable y se presenta en el Dashboard de información financiera (SIEMBI) donde se pueden analizar las diferentes carátulas financieras por departamento (paperless) para realizar análisis de tendencia, comparativas contra presupuesto y año anterior, factores por cuarto ocupado, por huésped, y otros reportes para análisis y toma de decisiones. Ver Siembi.



SIEMBI / MileniuM

- Alto enfoque hacia los resultados e indicadores fundamentales de la compañía.
- Emisión de reportes y estados financieros. Proveer información y análisis para la toma de decisiones.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y control con herramientas y sistemas, enfoque a la prevención.

Auditoría Financiera

1. Anualmente nuestra información financiera es auditada por uno de los despachos más importantes a nivel mundial. **Deloitte.**
2. Nuestra información financiera es auditada hasta el nivel de nuestros estados financieros consolidados.
3. Consideramos la auditoría una parte fundamental en la confiabilidad de nuestra información financiera y control de riesgos.
4. Deloitte conduce la auditoría en base a las normas de auditoría financiera, anualmente nos requiere, reta y solicita diversa información para verificar que se cumplen con los procesos generales de apego a las Normas de Información Financiera en cuanto a ingresos, gastos, cuentas por cobrar y pagar, impuestos, estimaciones contables, pasivos laborales, cumplimiento de obligaciones bancarias, operaciones interfiliales etc. [\(Ver\)](#)
5. El proceso de auditoría inicia en el mes de Octubre con una auditoría previa con cifras al mes de Septiembre. El proceso continúa en el mes de febrero ya con las cifras al mes de diciembre.
6. La emisión de los dictámenes financieros generalmente concluye en el mes de Abril y Mayo. [\(Ver ejemplo de dictamen\)](#)

Auditoría Financiera





Buscar en este sitio



Navegación

- Inicio
- Políticas
 - Administración
 - Desarrollo Humano
 - Div. Servicios
 - Inteligencia Comercial
 - Operaciones
- Procedimientos y manuales
 - Administración
 - Desarrollo Humano
- Formatos
 - Administración
 - Desarrollo Humano
 - Compras
- Estandares Contables
 - Generales
 - Activo
 - Gastos
 - Provisión de Gastos
- Credito Corporativo
- Información General
 - Cédulas Fiscales
 - Información de interés contable
 - Cambio a CFDI versión 3.3
 - Definiciones Financieras

Auditoría Financiera

A partir del mes de Octubre iniciamos las actividades de la **Auditoría Financiera 2019**, este año nos estará auditando nuevamente Deloitte y la auditoría previa será con cifras al cierre del mes de Septiembre.

Es muy importante cumplir en tiempo y forma con los requerimientos a fin de no retrasar los procesos de revisión.

En esta sección podrán encontrar los calendarios y especificaciones de los requerimientos (Previo y Final) así como el formato de las PBC'S.

Cualquier duda favor de comunicarse con Claudia Hernández y Rubén Munguía al Tel 81-83802237 y 81-83802230 respectivamente.

Añadir elemento

[Personalizar esta lista](#)

Mostrando 1 elementos

Nombre	Rev	Fecha	OK
Ordenar ▾	Ordenar ▾	Ordenar ▾	Ordenar ▾
Listado de Requerimientos - Previa	0	25 de septiembre de 2019	✓

Mostrando 1 elementos

Auditoría Financiera

Programa de Requerimientos Auditoria Previa 2019 Deloitte

Deloitte.



Preparativos

Concepto	Especificaciones	Fecha Compromiso	Entrega	Responsable
1 Balanza de Comprobación en Excel por mes (Emitida de Formatos financieros por ciclo, solo cuentas de registro)	Al 31 de Agosto de 2019	27-Sep	Correo electronico	Corporativo
2 Balanza de Comprobación en Excel (Balanza sin ceros, solo cuentas de registro)	Al 30 de Septiembre 2019	11-Oct	Correo electronico	Corporativo
3 Reporte detallado de antigüedad de saldos módulo Cuentas por Cobrar. Grabar en Excel.	Al 30 de Septiembre 2019	11-Oct	Correo electronico	Corporativo
4 Relación de tipos de cambio de cierre utilizados	Al 30 de Septiembre 2019	11-Oct	Correo electronico	Corporativo

Requerimiento 1

Concepto	Especificaciones	Fecha Compromiso	Entrega	Responsable
1 Auxiliar de la cuenta 3 en Excel	De Enero a Sept 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
2 Auxiliar de la cuenta 4 en Excel	De Enero a Sept 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
3 Auxiliar de la cuenta 5 en Excel	De Enero a Sept 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
4 Auxiliar de la cuenta 6 en Excel	De Enero a Sept 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
5 Auxiliar de la cuenta 7 en Excel	De Enero a Sept 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
6 Auxiliar de la cuenta 10105 en Excel	De Enero a Sept 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
7 Auxiliar de la cuenta 102 en Excel	De Enero a Sept 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
8 Reporte detallado de antigüedad de saldos módulo Cuentas por Pagar Rapsodia. Grabar en Excel.	Al 30 de Septiembre de 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
9 Relación de Contratos Operativos. Presentar en una tabla de excel indicando el nombre del proveedor, concepto del servicio, importe, periodicidad de pago, vigencia del contrato (inicio - fin), cuenta de afectación a resultados. - Sistema Contable	Los que hayan estado vigentes durante 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
10 Cedula pagos anticipados - Sistema Contable	Al 30 de Septiembre de 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
11 Activo fijo depreciación - Cédula del sistema Contable	Al 30 de Septiembre de 2019	14-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
12 Generar pólizas de diario. Generar todas las pólizas diferentes a IN, CH, CHC, PI, RM, CAT, SEM, QUIN, CX). Utilizar la opción de Rapsodia Contabilidad / Reportes / Reportes Generales / Impresión de Pólizas / . Es importante seleccionar la opción de Salto de Página. Grabar en Excel.	De Enero a Sept 2019	11-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel

Requerimiento 2

Concepto	Especificaciones	Fecha Compromiso	Entrega	Responsable
1 Conciliaciones bancarias al mes de Septiembre debidamente firmadas. Debe anexarse copia escaneada de los estados de cuenta bancarios originales.	Al 30 de Septiembre 2019	18-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel

Requerimiento 3

Concepto	Especificaciones	Fecha Compromiso	Entrega	Responsable
1 Llenado de PB'C	Al 30 de Septiembre 2019	18-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel

Requerimiento 4

Concepto	Especificaciones	Fecha Compromiso	Entrega	Responsable
1 Cedula de conciliación del IVA FORM-AD-06 (anexar papel de trabajo soporte)	De Enero a Sept 2019	21-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
2 Cedula de Pagos provisionales de ISR, IVA (Integración de Ingresos- Gastos por Estado de cuenta)	De Enero a Sept 2019	21-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
3 DIOT en PDF (anexar papel de trabajo soporte)	De Enero a Sept 2019	21-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
4 Copia escaneada de pagos de IMSS, SAR, INFONAVIT (Carátulas)	De Enero a Sept 2019	21-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
5 Copia escaneada de pagos de Impuesto % Sobre Hospedaje	De Enero a Sept 2019	21-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
6 Copia escaneada de pagos de Impuesto % Sobre Nómina	De Enero a Sept 2019	21-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel
7 Vaciado de Conciliación de impuestos laborales	De Enero a Sept 2019	21-Oct	Subir a Deloitte Connect	Hotel

INTELIGENCIA COMERCIAL Y MERCADOTECNIA

Somos Milenium Comercial

30 AÑOS de experiencia

- ✓ Manejando Hoteles de Franquicia
- ✓ Enfocados en Altos Estándares de Servicio
- ✓ Implementando Estrategias de Retención
- ✓ Orientados en Búsqueda de Nuevos Negocios

Nuestra experiencia en la industria de la hospitalidad nos permite implementar planes de desarrollo de marcas propias en destinos estratégicos y adaptar con mayor flexibilidad nuevos estándares de servicio en la industria.



Equipo de Dirección Comercial



OMAR CANTÚ

Director de Inteligencia
Comercial y Mercadotecnia



EVA ZUGARAZO

Revenue Manager



BRENDA CONTRERAS

Revenue Manager



PRISCILA CAVAZOS

Inteligencia Comercial



ANDREA MARTÍNEZ

Gerente de Mercadotecnia



DARÍO RAYAS

Gerente de Imagen



MARLEN SALAZAR

Gerente de Programas
Comerciales



OFICINAS DE VENTAS

Atraemos huéspedes y eventos a nuestros hoteles al fortalecer la relación con nuestros clientes contando con presencia de oficinas de Ventas en cada hotel.



DEPARTAMENTO DE REVENUE MANAGEMENT

Especializados en capitalizar oportunidades de mercado en cada canal de reservación.



INTELIGENCIA DE MERCADOS

Sobrepasamos a nuestros competidores mediante el uso de información de fuentes externas e internas generando conocimiento para la rápida toma de decisiones.



MARKETING E IMAGEN

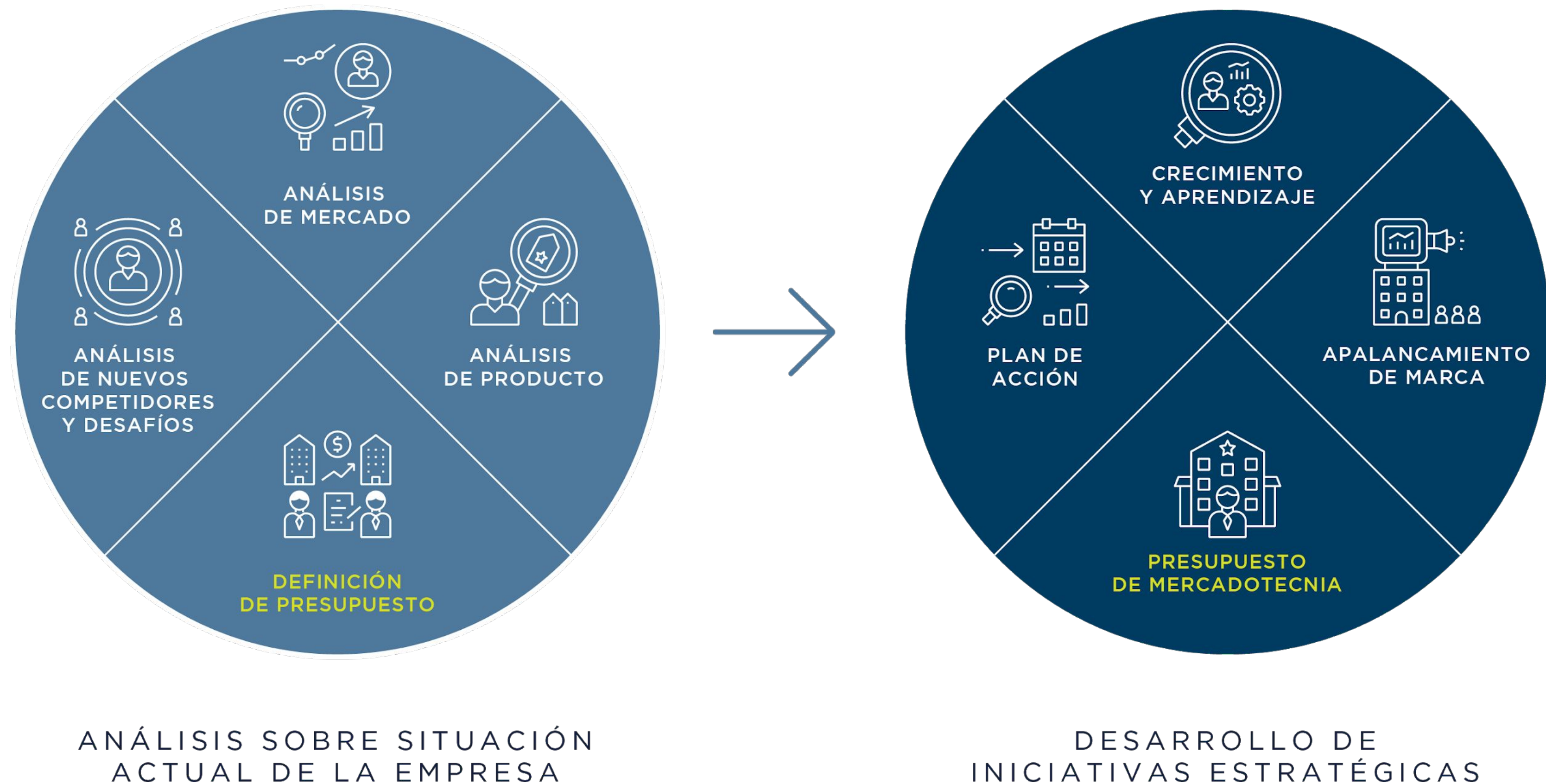
Posicionamos nuestras propiedades en mercados locales y globales, explotamos segmentos de mercado por canales tradicionales y medios electrónicos.



PROGRAMAS DE LEALTAD

Desarrollamos e implementamos programas de Lealtad y fidelidad para generar una comunidad de consumidores y así ganar participación de mercado.

Procesos de Definición de Metas, Presupuestos y Crítica



Responsabilidad Hotel - Milenium

HOTEL

- Entregar el hotel concluido a la Operadora junto con la la identidad de la marca, vídeo y fotografías, cumplir con estándares de marca.
- Fondo para gastos de Mercadotecnia de pre apertura y de operación.
- Capital de trabajo para contratar personal de ventas, Community Manager, Revenue Manager Jr, Gerente de Grupos y Banquetes, etc.
- La empresa debe otorgar a la operadora el control total en la operación del hotel y sus colaboradores sin interferir.

MILENIUM

- Determinar fecha de inicio de operaciones.
 - Operar a partir de un presupuesto.
 - Debe contratar en nombre de a empresa toda publicidad y promoción que considere necesario.
 - Establecer y supervisar un programa de ventas (marketing plan) por segmentos.
 - Ofrecer el hotel como parte del sistema Milenium.
 - Mantener informados a los accionistas de cualquier asunto que afecte al Hotel.
 - Libertad absoluta en establecer precios y cargos a huéspedes.
 - Servicio de Revenue Management con un cargo extra.
 - En caso que Milenium requiere contratar personal para cualquiera de estas funciones el hotel pagará por los gastos incluyendo gastos de viaje.
- Determinar que el Hotel participa en promociones y ventas donde se incluyan cortesías en Habitaciones y Alimentos y Bebidas.
 - Configuración de estrategia de tarifas diarias y futuras.
 - Coordinación y supervisión de procedimientos de venta.
 - Servicio de soporte de ventas a través de la oficina de ventas Milenium México y Monterrey (sujeto a contar con el personal).
 - Apoyo en definición de promociones, estrategias de mercadotecnia publicidad y promoción digital y de redes sociales.
 - Definición, coordinación y supervisión de políticas de venta.
 - Coordinación de programas de venta, blitz, viajes de promoción.
 - Coordinación e implementación de los programas de lealtad Milenium.

Experiencia en el área de Marketing



¿Cómo lo hacemos?

Partimos de la identidad de Marca de una franquicia o apoyamos en él desarrollamos marcas propia para cada producto, con diseño gráfico desde un logotipo, un post para facebook, hasta la guía de identidad de marca, aplicaciones y diseños en general.

Desarrollamos el material colateral, gráfico, visual e impresos necesarios para los equipos de ventas.

Gestionamos el desarrollo de contenido para redes sociales

Creamos campaña de estrategias en marketing digital o tradicional que favorezcan el incremento en ventas, generación de leads y posicionamiento del Hotel.

Gestionamos para los hoteles la selección y contratación de proveedores de video, fotografía, marketing digital, etc.

Estrategia General en Marketing y Ventas



Marketing Digital



Ranking en Redes Sociales

Promedio de todos nuestros hoteles

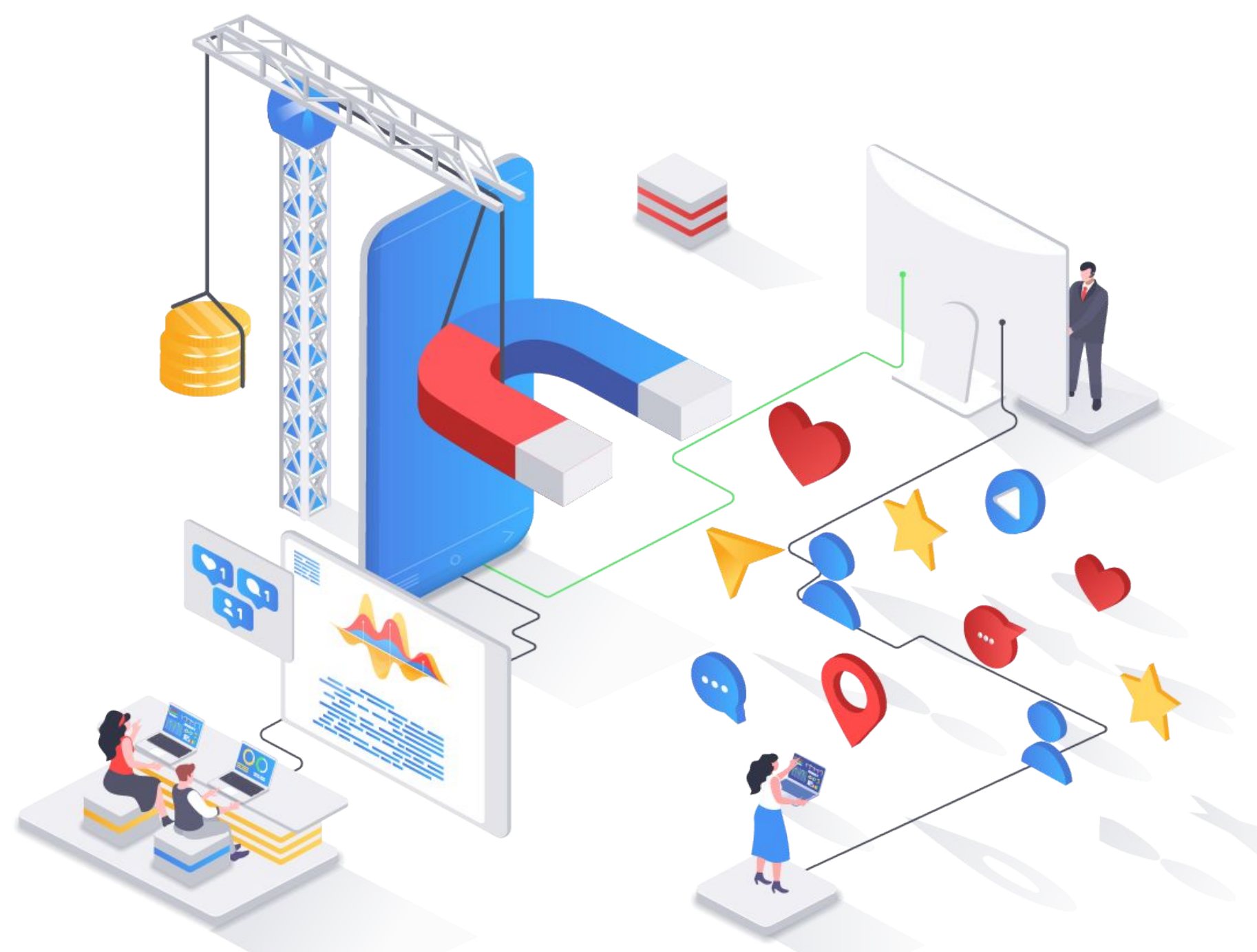
Red Social		MGHM	IHG	WY	MP	ColorBox
Facebook		17 K	18 K	9 K	18 K	158
		17 K	17 K	9 K	18 K	154
Instagram		302	348	429	415	100
Twitter		1.2 K	90	383	95	9
LinkedIn		4.7 K	7	2	29	N/A
OTA's - Calificación						
Tripadvisor		N/A	4/5	4.5/5	4/5	5/5
Booking		N/A	9/10	8/10	8.3/10	N/A
Expedia		N/A	4/5	4/5	4.3/5	N/A

Herramientas utilizadas Ventas, Marketing, Revenue Management



Experiencia en Programas de Lealtad y Fidelidad

¿Cómo lo hacemos?



Programas de Franquicia:

Coordinamos la implementación del programa en la propiedad, asesorando y capacitando el staff del hotel.

Contribución: IHG Rewards Club: 46% | IHG Business Rewards: 11%
Wyndham Rewards :21% | iPrefer: 1% | Hilton Honors: Proximamente

Amigo Milenium

Desarrollamos un programa de lealtad para generar comunidad de clientes cautivos en centros de consumo en el hotel.

ingresos de Habitación: \$2.9M | **Ingresos de AYB:** \$4.6M |
Socios: 8,400

Club Milenium

Creado para incrementar la contribución de ingresos de cuenta comercial y grupos a través de la preferencia de nuestros socios por los beneficios exclusivos que ofrecemos en el programa.

Contribución: 10% | **Socios:** + 1,200

Estrellas Milenium

Programa comercial desarrollado para los socios Club Milenium con el propósito de crear experiencias memorables a nuestro socios comerciales en nuestros hoteles.



IHG Rewards Club

IHG Business Rewards

WYNDHAM REWARDS

Hilton HONORS

YO SOY MILENIUM



Club Milenium

Milenium Travel Club

Para más información visita: www.hotelesmilenium.com/programasdelealtad

Marketing Local y Esfuerzos de Relaciones Públicas

Con objeto de estrechar la relación con nuestros huéspedes y clientes comerciales además de reconocer su lealtad y fidelidad en nuestros hoteles implementamos eventos de relaciones comerciales.

Eventos de Relaciones Comerciales:

- Talleres de cocina
- Funciones de Cine
- Cata de Vinos
- Cenas Maridaje
- Visitas a Viñedos
- Festivales gastronómicos
- Fiestas Temáticas
- Conciertos
- Makeup Class
- Presentaciones a clientes



Experiencia en el área de Revenue Management

¿Cómo lo hacemos?

Desarrollamos estrategias para Maximizar los ingresos del hotel de acuerdo a los análisis y tendencias del mercado (oferta - Demanda)

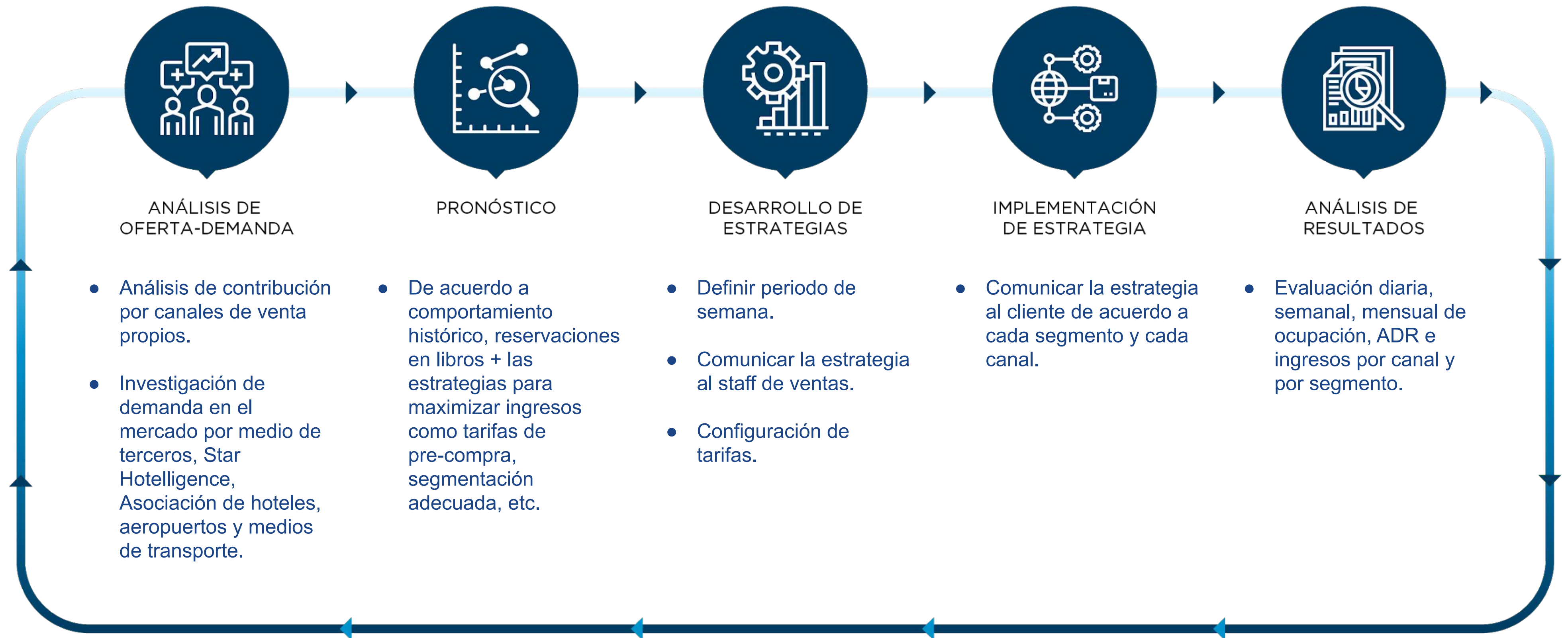
Las estrategias para incrementar rentabilidad se aplican de acuerdo a la tendencia y ocupación del hotel, y pueden ser para Incrementar reservaciones, maximización ingresos por alta demanda.

Apoyamos en la Implementación de las estrategias de tarifas de acuerdo a cada franquicias, gestionamos la carga de tarifas en los sistemas operativos de reservaciones.

Especialistas en el desarrollo e implementación de sistemas de franquicias en hoteles nuevos, relanzamientos, cambios de marca.

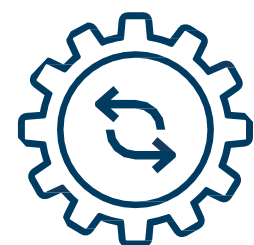


Revenue Management



DIVISIÓN SERVICIOS

Eficiencia en Costos



Servicios Compartidos

Optimizamos procesos y reducimos redundancias generando mejoras en el desempeño de los hoteles.



Compras y Contratos con Terceros

Nuestro poder de negociación y compras nos permite obtener los mejores precios y contar con ahorros en costos de operación.



Equipos

Equipos expertos comparten e implementan las mejores prácticas fomentando la excelencia operativa.

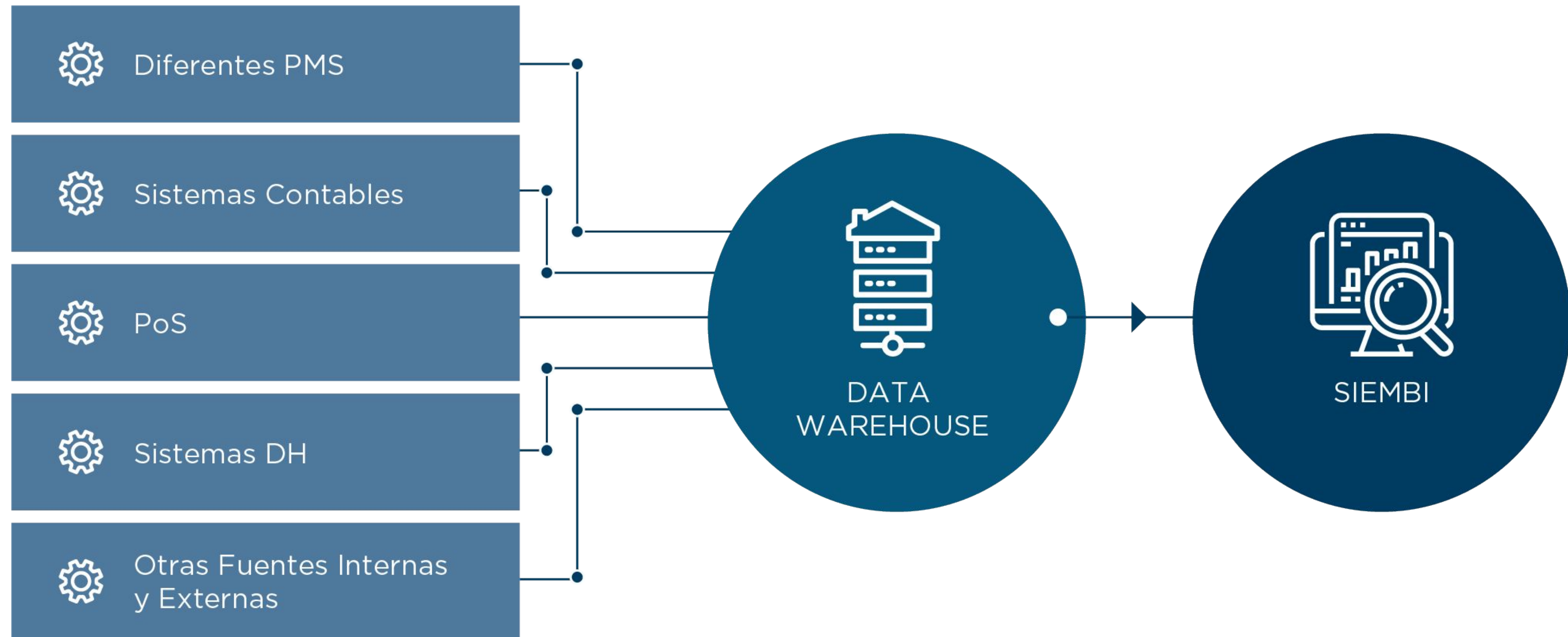


Sinergia de Costos

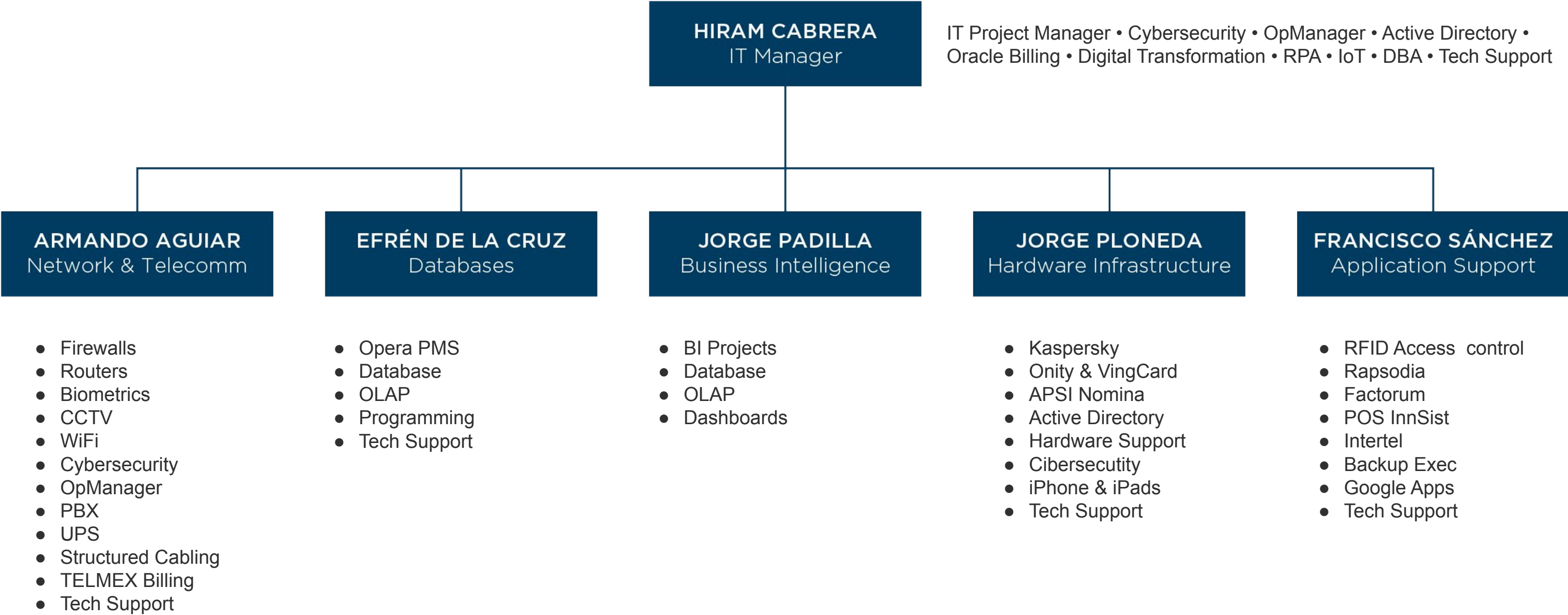
Al contar con nuestra propia:

Departamento de sistemas, desarrollo de plataformas de información, departamento de compras y abastecimientos, desarrollo humano, contraloría y tesorería corporativa.

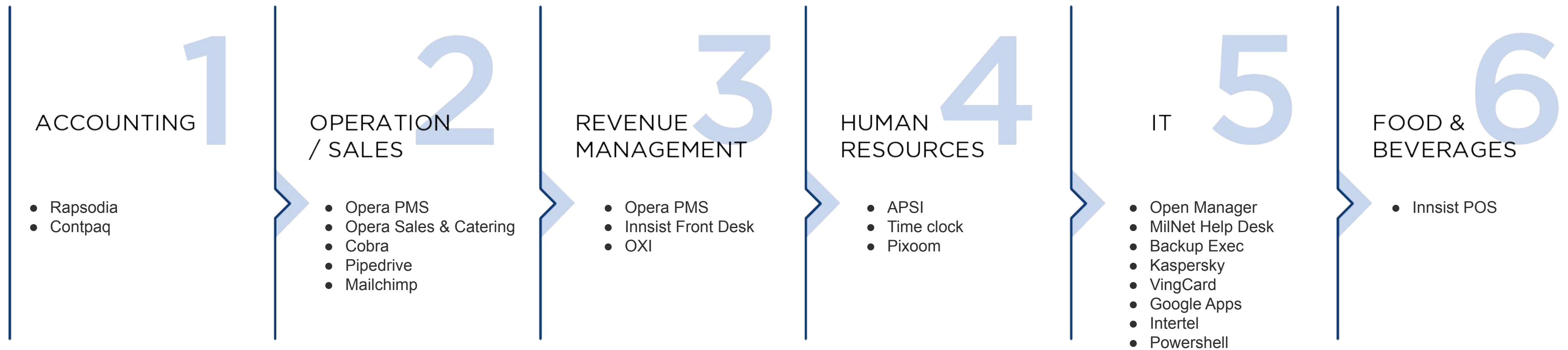
Sistemas de Inteligencia Empresarial



Equipo de IT



Tecnología - Herramientas



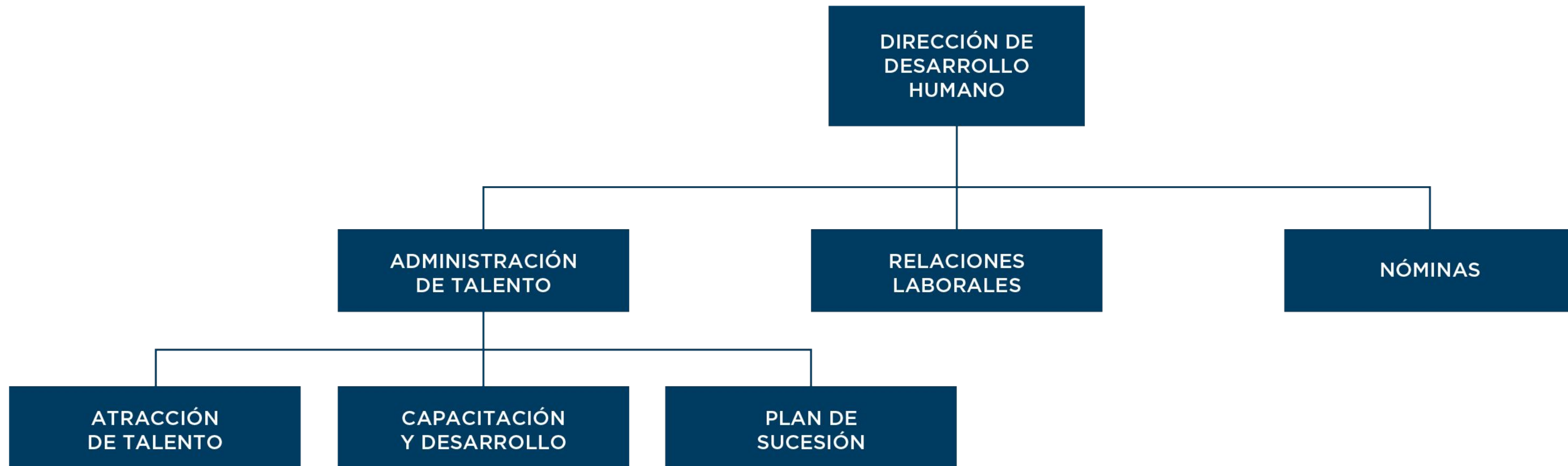
Tecnología - Seguridad



- Network Traffic Analysis
 - Web Filtering. Category based web content filter
 - Sandbox. Every incoming file is sent to Cloud for inspection
 - Network Layer Antivirus. Inspected protocols: HTTP, SMTP, POP3, IMAP, FTP
 - Application Control. Detects traffic-based on applications
 - Layer 3 IPS. DoS protection against abnormal traffic behaviors
 - SSL inspection. Identify and block threats hidden within encrypted traffic
- IT Access control & user access management policy
- Enterprise level antivirus solution
- Data backup

DESARROLLO HUMANO

Estructura de Desarrollo Humano



Procesos de:

- Reclutamiento y Selección
- Detección de Necesidades de Capacitación
- Evaluaciones de Perfil (360 + 9 Blocker)
- Encuestas de Clima Organizacional

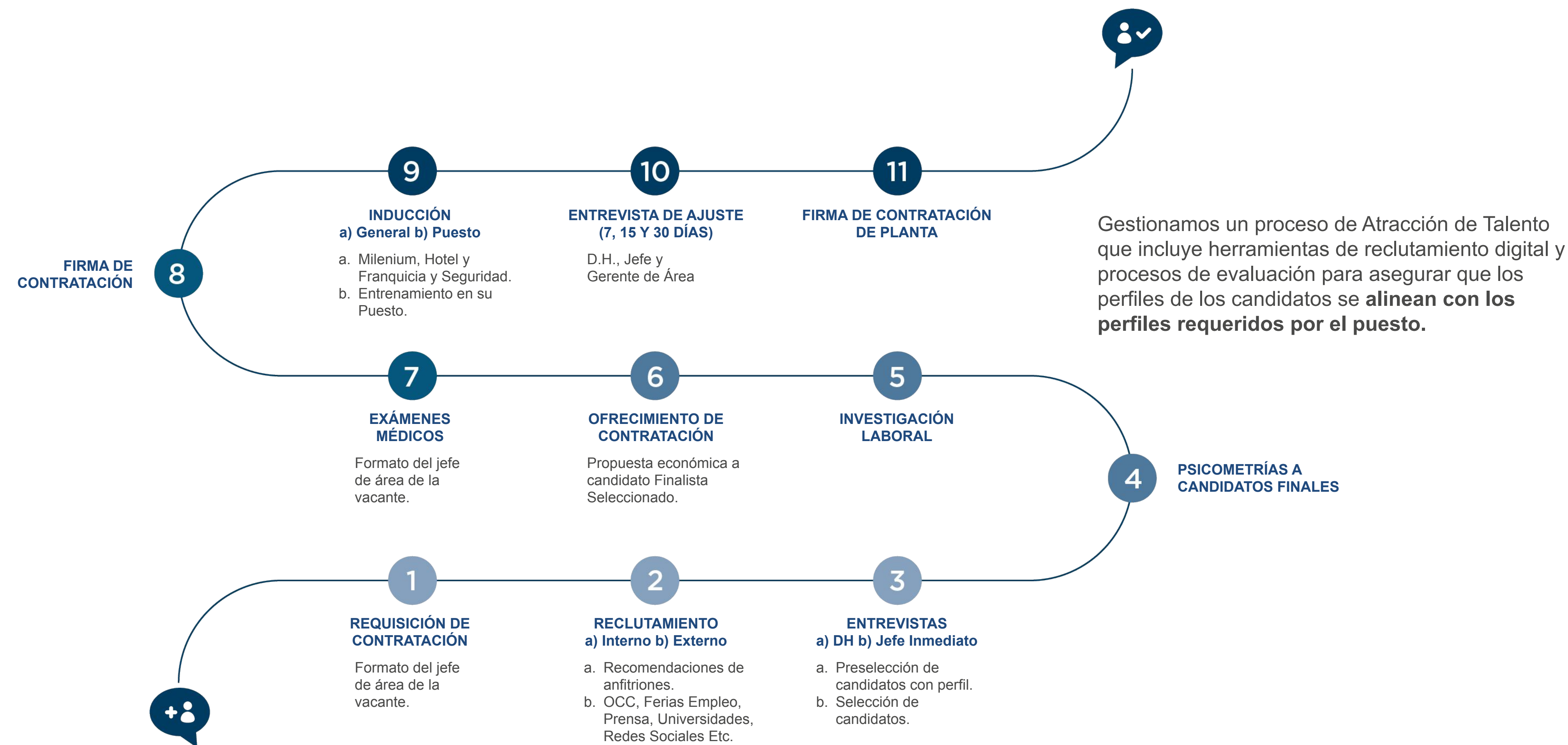
Procesos de:

- Gestión de Procesos Laborales
- Relaciones con Sindicato
- Administraciones Compensaciones y Beneficios

Procesos de:

- Gestión de Nóminas Semanales, Catorcenales y Quincenales.
- Cumplimiento de Obligaciones Patronales (IMSS, INFONAVIT, IMPUESTOS, etc.)

Reclutamiento y Selección



Entrenamiento y Desarrollo

Tenemos identificados los cursos básicos operativos para cada puesto, para asegurar que nuestros Anfitriones cuentan con los conocimientos y habilidades para desempeñar con éxito el puesto.

Puesto: Recepcionista

Cursos

I. Inducción General

1. Módulo Milenium
2. Módulo Franquicia
3. Módulo Hotel
4. Módulo Seguridad

II. Cursos Operativos

1. True Hospitality "IHG"
2. Dare to Connect "IHG"
3. Solución de Problemas "IHG"
4. IHG Rewards
5. Opera
6. Manejo de Tarjetas de Crédito
7. Políticas y Procedimientos del área
8. El Recepcionista Milenium

Puesto: Camarista

Cursos

I. Inducción General

1. Módulo Milenium
2. Módulo Franquicia
3. Módulo Hotel
4. Módulo Seguridad

II. Cursos Operativos

1. True Hospitality "IHG"
2. Dare to Connect "IHG"
3. Way to Clean "IHG"
4. Políticas y Procedimientos del área
5. La Camarista Milenium

Puesto: Mesero

Cursos

I. Inducción General

1. Módulo Milenium
2. Módulo Franquicia
3. Módulo Hotel
4. Módulo Seguridad

II. Cursos Operativos

1. True Hospitality "IHG"
2. Dare to Connect "IHG"
3. Power Morning "IHG"
4. Distintivo H
5. Políticas y Procedimientos del área
6. El Mesero Milenium (Servicio Profesional en la Mesa)

Entrenamiento y Desarrollo

Identificar Puestos y Jugadores Claves para diseñar un Plan de Desarrollo

Contamos con herramientas para evaluar el Potencial y el Desempeño, que nos permitan identificar Puestos y Anfitriones clave, para construir los Planes de Desarrollo.

9 Bloques - Matriz de Talento				
		Desempeño		
		Abajo/No cumple con los Objetivos 40%	Medio/Cumple con los Objetivos 75%	Alto/Excede los Objetivos 100%
Potencial	100%	Probable Estrella Alto Potencial + Bajo Desempeño Posiblemente es un Recien Egresado / o recien Promovido en una nueva posición, demostrando Alto Potencial, pero con dificultad para dar resultados. Ya ha demostrado Alto Potencial en posiciones anteriores. Tal vez necesite enfocarse mas en el su posición actual, antes de moverse.	Futura Estrella (Empleado en Desarrollo) Alto Potencial + Medio Desempeño Visible Capacidad de Desarrollo. Necesita objetivos claros y retadores. Asignar responsabilidades que permitan enriquecer su rol actual, para desarrollar sus competencias de Liderazgo.	Estrella lista para Moverse Alto Potencial + Alto Desempeño Capacidades y/o habilidades para una promoción inmediata. Potencial claro mas alla del rol actual y para moverse al siguiente nivel. Recompensar, proveer, dar reconocimiento y desarrollar en el corto plazo.
	75%	Dilema/Desempeño Marginal Medio Potencial + Bajo Desempeño Puede ser nuevo en la compañía / en el puesto. Tal vez esta en el puesto incorrecto. Evaluar si es necesario mover a un puesto de menor responsabilidad, encontrar probables bloqueadores de desempeño.	Futura Estrella (Empleado Clave) Medio Potencial + Medio Desempeño Puede tener potencial para moverse a través de un movimiento lateral o una mayor responsabilidad. Cumple con sus Objetivos. Necesita ser probado para garantizar que la capacidad se maximice. En esta caja esta un alto % de los empleados	Futura Estrella (Pro) Medio Potencial + Alto Desempeño Constantemente cumple / usualmente excede sus objetivos. Esta listo para retos adicionales a su posición actual. Potencial para desempeñarse en otro rol o en el mismo nivel (habilidades transferibles). Pueden serguir creciendo en su posición, pero probablemente NO sean Líderes
	40%	Pobre Desempeño Bajo Potencial + Bajo e Inaceptable Desempeño Necesidad de acción rápida. Evaluar reasignación de posición. Administrar el proceso de salida. Iniciar búsqueda de sustituto.	Efectivo/Aceptable Desempeño Bajo Potencial + Medio Desempeño Satisface expectativas. Valorado probablemente como un especialista. Ha alcanzado el máximo de su potencial. Retener, motivar, encontrar probales bloqueadores de desempeño y potencial.	Experto/Contribuidor Clave Bajo Potencial + Alto Desempeño De alto desempeño, difícil de reemplazar. Es un especialista o experto. Consistentemente agrega valor. Potencial de carrera alcanzado. Retener, recompensar, ayudar con el desarrollo de otros. Ampliar alcance?
	Bajo / Limitado			
		Desempeño		
		Abajo/No cumple con los Objetivos	Medio/Cumple con los Objetivos	Alto/Excede los Objetivos

Matriz de Potencial y Desempeño

Preguntas clave para determinar el POTENCIAL de cada Anfitrión En base a la respuesta, seleccione: 1 - Casi nunca 2 - Pocas Veces 3 - Algunas Veces 4 - La Mayoría de las Veces		Anfitrión 1	Anfitrión 2	Anfitrión 3	Anfitrión 4	Anfitrión 5	Anfitrión 6
1 Pensar mas alla de los límites							
1	El pensamiento de esta persona, ¿realiza análisis y propone soluciones integrales a problemas, más allá de los límites esperados, en base al nivel de su puesto?	3					
2	¿Propone de manera creativa alternativas de solución a problemas complejos, con una visión de mediano y largo plazo, demostrando características propias en puestos de mayor responsabilidad?	2					
3	Lidera la solución de problemas complejos de manera directa y con propuestas de solución basadas en la realidad?	3					
2 Curiosidad y entusiasmo por aprender							
4	¿Demuestra esta persona curiosidad y entusiasmo para aprender mucho más allá de lo que se espera normalmente de su puesto, es decir da la bienvenida a oportunidades de aprendizaje y desarrollo?	2					
5	¿Toma esta persona fácilmente tareas, funciones o retos que son nuevas y desafiantes?; incluyendo el riesgo implícito de intentar algo nuevo	2					
6	¿Esta persona ha expresado su interes en crecer dentro de la Organización?	2					
3 Empatía y entendimiento social							
7	Esta persona ¿escucha atentamente, hace preguntas esclarecedoras y NO se precipita en hacer conclusiones o juicios sobre otras personas?	3					
8	¿Está la persona dispuesta para comprender a otros?	3					
9	¿Trata a los demás con respeto y ve lo positivo de los otros con mayor frecuencia que sus fallas o deficiencias?	3					
10	¿Resalta de manera natural lo mejor de los demás?	3					
4 Equilibrio Emocional							
11	¿Tiene esta persona, estabilidad emocional en circunstancias difíciles?	3					
12	¿Se recupera y aprende de sus errores?	3					
13	¿Busca y acepta la critica constructiva favorablemente, es decir, aprende de la crítica para mejorar su rendimiento?	2					
14	¿Se concentra en lo que es mejor para todo el equipo de trabajo?	3					
5 Capacidad de Aprendizaje							
15	¿Puede esta persona, aprender las habilidades y competencias adicionales que requiere para desempeñarse en una posición diferente, en el mismo nivel o en la misma área?	2					
16	¿Puede esta persona aprender las habilidades y competencias adicionales que requiere para desempeñarse en un puesto a un nivel más alto?	2					
5 Capacidad de Interacción personal							
17	¿Esta persona demuestra la capacidad de interactuar para influir y dirigir personas de su mismo nivel, en su mismo área y/o áreas diferentes?	3					
18	¿Esta persona demuestra la capacidad de interactuar cómodamente con personas de un nivel superior y/o de áreas diferentes?	2					
5 Tiempo para Promoción							
19	¿Podría esta persona desempeñarse a un nivel más alto, en una posición diferente o asumir mayores responsabilidades dentro de / del / de los						
Inmediato 4 próximo año 3 próximos 2 a 3 años 2 próximos 4 a 5 años 1							
		43	0	0	0	0	0
		63%	0%	0%	0%	0%	0%

En que Posición / Puesto visualizas al Anfitrión evaluado en los próximos:
12 Meses
13 a 24 Meses
25 Meses

DESEMPEÑO

Selecciona la opción que mas represente el Desempeño del Anfitrión durante el 2018	Anfitrión 1	Anfitrión 2	Anfitrión 3	Anfitrión 4	Anfitrión 5	Anfitrión 6
1 o 1.5 = No cumplió con las expectativas 2 o 2.5 = Cumplió con algunas, pero no todas las expectativas 3 o 3.5 = Todas las expectativas cumplidas por completo; puede exceder algunos 4 o 4.5 = Excede las expectativas en la mayoría de los entregables y competencias 5 = Significativamente excede las expectativas de todos los objetivos y demuestra comportamientos como un modelo a seguir	3					
	60%	0%	0%	0%	0%	0%

Reconocimientos y Eventos de Integración

- 1. El Reconocimiento más importante es el **“Reconocimiento Don Carlos Maldonado”**, que se otorga al Anfitrión que represente mejor los valores de Milenium.
- 2. El Anfitrión del mes se entrega al Anfitrión que represente mejor los Valores de Milenium, y es el pasaporte para competir por el **“Reconocimiento Don Carlos Maldonado”**.
- 3. Adicionalmente tenemos eventos como Junta de Resultados, Eventos Sociales de Integración y Deportivos.

ENE	• Anfitrión del año (Reconocimiento Don Carlos Maldonado). • Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes). • Rosca de Reyes • DIF Capullos • Carrera Milenium 5 K	FEB	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes). • Detalle por el 14 de febrero	MAR	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes).
ABR	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes) • Festejo por el Día del Niño	MAY	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes) • Festejo por el Día de la Madre	JUN	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes) • Festejo por el Día del Padre • Inicia Torneo de Fútbol • “Celebrate Services”
JUL	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes) • Continúa Torneo de Fútbol	AGO	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes) • Continúa Torneo de Fútbol • Torneo de Boliche	SEP	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes) con Fiesta Mexicana
OCT	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes) con Fiesta de Halloween • Torneo de Volleyball	NOV	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes). • Altar de Muertos	DIC	• Junta Mensual (Reconocimiento Anfitrión del Mes). • Peregrinación por la Virgen de Guadalupe • Posada Milenium • Posada Hotel

Procesos de Disciplina



A través del programa de Valores buscamos regular y reforzar los comportamientos positivos, orientando nuestros esfuerzos a incentivar las conductas productivas y de servicio al cliente.

Otra herramienta que nos ayuda a regular los comportamientos de nuestros Anfitriones es el **Reglamento Interior de Trabajo**.

OPERACIONES

Equipo de Operaciones



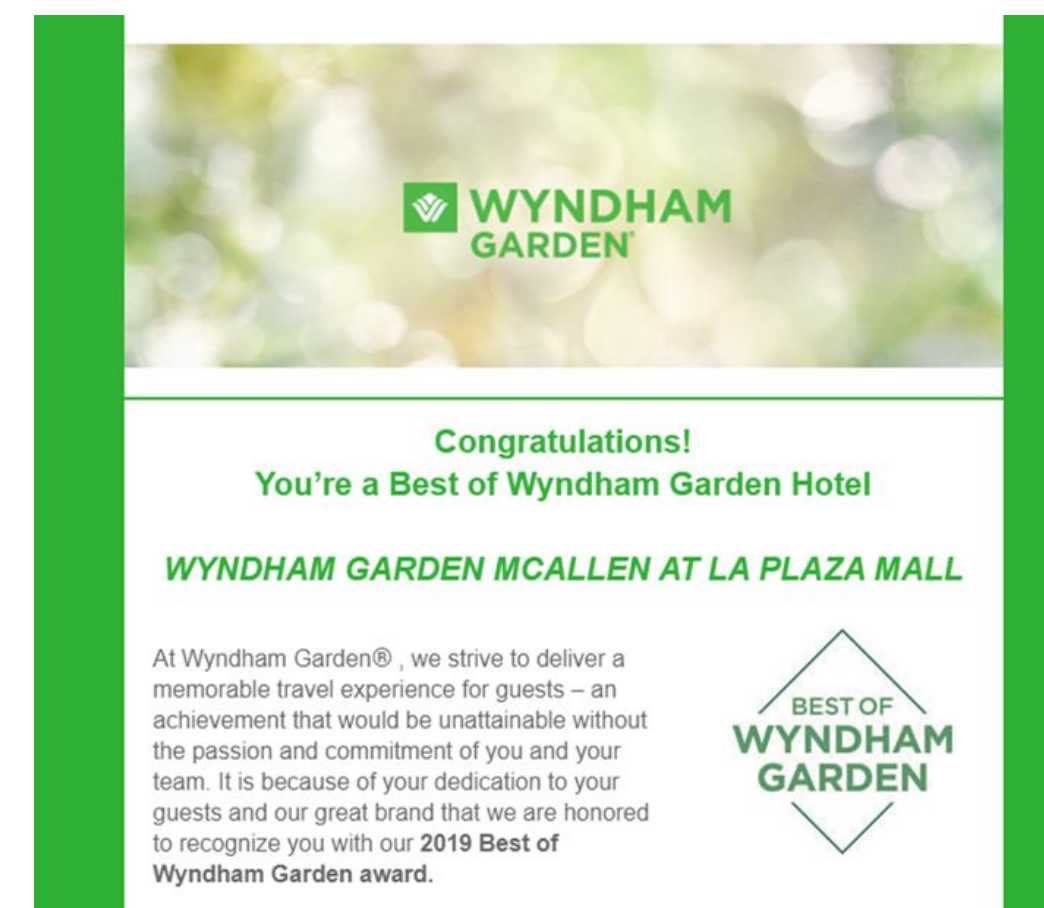
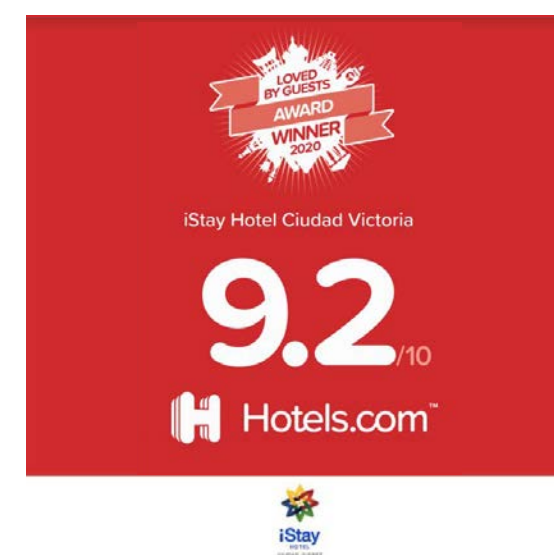
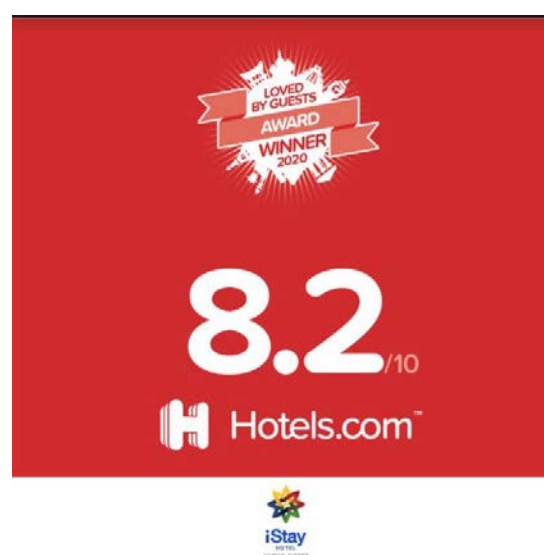
Filosofía de Servicio

Excelencia Operativa es una filosofía de liderazgo, trabajo en equipo y resolución de problemas que da como resultado la mejora continua en la organización, a través del enfoque en las necesidades del cliente, “empowerment” de los empleados y la optimización de los procesos.

Satisfacción del Huésped (Aseguramiento de Calidad)



Satisfacción del Huésped



WYNDHAM
HOTELS & RESORTS

Property : McAllen, TX - WYNDHAM - 52628 - McAllen, TX

Guest Focused Quality (GFQ)

2020 Q2	YoY	Last Year
4.86	▲ 0.6 Pts	2019 Q2 4.26
	Quarterly	Past Quarters
	▲ 0.43 Pts	2019 Q3 4.39
		2019 Q4 4.55
		2020 Q1 4.43

GFQ Brand Average

North America
3.66
★★★★★

GFQ Brand Ranking

North America
1 /64

Seguimiento a Hoteles con bajo desempeño en operaciones



División Cuartos

1 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- SUSIM: Se mantiene el manual actualizado y vigente para consulta en línea además de ser la herramienta de entrenamiento y Capacitación para Recepción y Ama de Llaves.

2 PROGRAMA DE LIMPIEZA MILENIUM

- A pesar de apegarnos a los requisitos y solicitudes de las diferentes marcas, se cuenta con un programa propio que sirve como base para capacitación, entrenamiento.
- Manejo de KPI's

3 PROGRAMA DE CONSERVACIÓN

- Inventarios Trimestrales de Blancos y equipos.
- Programa de limpieza profunda
- Rotación

4 PROVEEDURÍA ESTANDARIZADA

- Estandarización de calidad de procesos
- Precios competitivos
- Prioridad en surtido

Mantenimiento de Instalaciones



Alimentos y Bebidas



Gestión a través del Comité de Alimentos y Bebidas.

Alimentos y Bebidas

Corporativo

- Estrategia Global
- Niveles de rentabilidad
- Analisis Precios
- Sinergia con proveedores
- Parámetros Presupuestales
- Ingeniería del menú

Hotel

- Operacion
- Control de Gastos y Costo
- Comercialización
- Elaboración de Pttos y PNL

Especialidad en Buffets

Eventos de Gastronomía:

- Festival de la Paella
- Oktoberfest
- Así es el Norte

Exitosos Eventos

- 14 de Febrero
- Dia de la Secretaria
- Dia de la Madre
- Día del Padre
- 15 de Septiembre
- 24 de Diciembre
- 31 de Diciembre

Enfoque en Calidad y Rentabilidad

- Costeo de recetas
- Popularidad de Platos
- Recursos propios
- Intercambios
- Patrocinios

Alimentos y Bebidas



Manejo de Crisis

El plan de entrenamiento para estos temas incluye:



Procedimientos de Seguridad y Emergencia: Desórdenes públicos, Desalojo, No admisión de Huéspedes, niños extraviados, Uso de llaves maestra, Fallas en elevadores, Fallas de energía eléctrica, etc.



Accidentes de Huéspedes / Enfermedades: Reporte y Seguimiento, acciones inmediatas, incluyendo manejo de crisis en casos de Intento de suicidio, muerte de huéspedes, etc.



Presuntos Robos de Huéspedes, Asalto: Reportes y seguimiento, acciones inmediatas.



Manejo de llamadas de extorsión.



Procedimientos para detección de tráfico de personas o secuestro.



Seguridad y Emergencia: Plan de evacuación por contingencias como conato de fuego, amenaza de bomba, etc.

El personal es también entrenado en manejo de clientes difíciles y Solución de Problemas. Todos los protocolos incluyen el manejo de crisis a nivel de la propiedad con alcance de ser necesario con manejo de prensa, autoridades, etc.

Se crearon protocolos para manejo de las circunstancias generadas por el Covid 19 para Anfitriones, Clientes y Huéspedes, apegados a las exigencias de las dependencias Federales, Estatales y Municipales para áreas de anfitriones, habitaciones, centros de consumo, salones y áreas públicas.

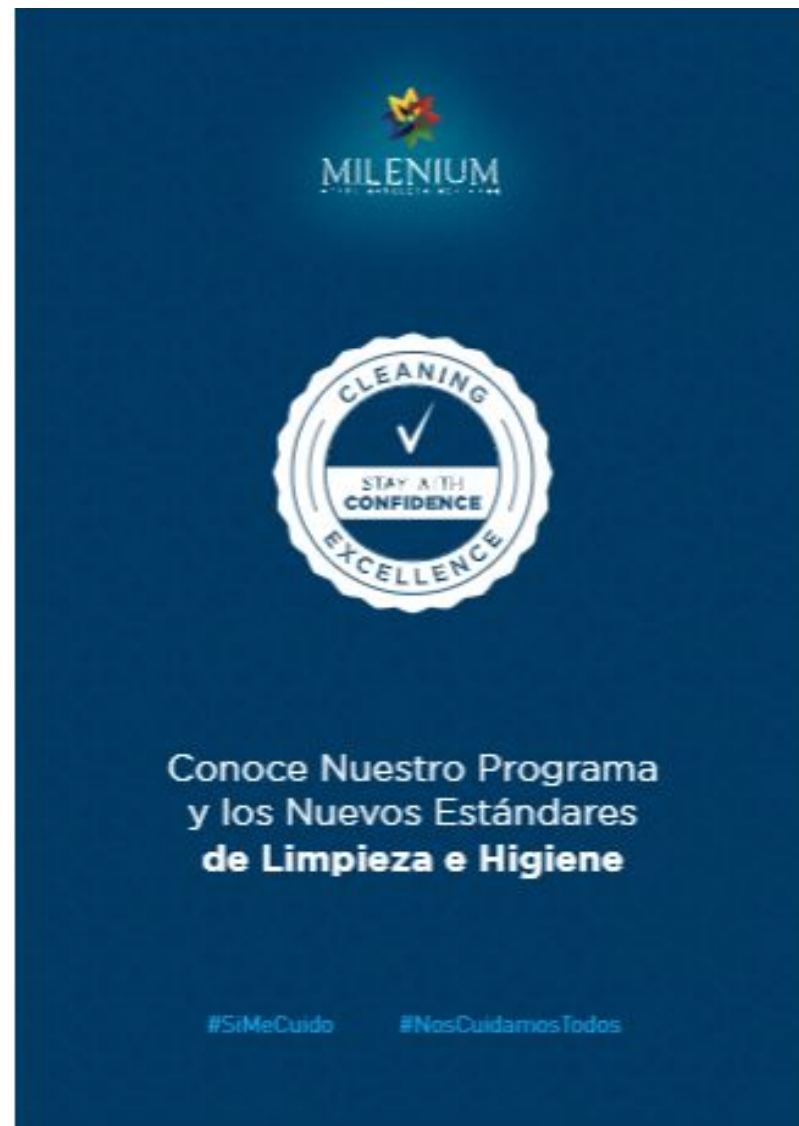
Manejo de Crisis



Programa “Cleaning Excellence - Stay with Confidence”

La “Nueva Normalidad” a causa de la Pandemia por Covid19 nos lleva a la creación e implementación de nuestro programa “Cleaning Excellence - Stay with Confidence” adaptando nuestros servicios e instalaciones para la seguridad y confort de nuestros huéspedes y anfitriones.

Manejo de Crisis



La implementación y comunicación del programa consiste en:

- Capacitación de Anfitriones.

Elaboración de Materiales de promoción y publicidad del programa en diferentes medios como:

- Publicaciones en Redes Sociales + Cover como lo son: Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn.
- Vídeo informativo en publicado en Sitio web, Youtube y Emailing.
- Banner en sitios web de “uso de cubrebocas obligatorio”.
- Pop-Up sitio web de “Medidas ante el covid”.
- Anuncio para OTAS.
- QR + Adaptación de Menús AYB para movil.
- FactSheet área de banquetes sociales y comerciales.
- Infografía de uso y servicio en Salones para eventos.

EL ÉXITO ES UNA DECISIÓN



Si deseas que Grupo Milenium contribuya al éxito de tu hotel, ¡contáctanos!

Estamos muy
entusiasmados de trabajar
juntos.

Para más información acerca de nuestros servicios operativos, favor de contactarnos:

director.general@hotelesmilenium.com

www.operadora.hotelesmilenium.com

Contacto



Omar Cantú

Director de Inteligencia
Comercial y Mercadotecnia

omar.cantu@hotelesmilenium.com
Cel.- +52 81 8087 0776



Rubén Munguía

Director de Administración
y Finanzas

ruben.munguia@hotelesmilenium.com
Cel.- +52 81 1705 8854



Marcelo Guajardo

Director Ejecutivo
División Servicios

marcelo.guajardo@hotelesmilenium.com
Cel.- +52 81 1690 1048



Yuri Aguilera

Director de
Desarrollo Humano

yuri.aguilera@hotelesmilenium.com
Cel.- +52 81 8225 7651



Marco Esparza

Director de
Operaciones

marco.esparza@hotelesmilenium.com
Cel.- +52 81 8087 0765



MILENIUM®
GRUPO HOTELERO MEXICANO

Milenium Grupo Hotelero Mexicano S.A. de C.V. 2020