



## AMA DE LLAVES



	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 2 de 37

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO

### 2. ALCANCE

### 3. RESPONSABILIDAD

### 4. REFERENCIAS

### 5. DEFINICIONES

### 6. POLÍTICAS O CRITERIOS

### 7. PROCESO

- 7.1 Ama de Llaves
- 7.2 Supervisor de Pisos
- 7.3 Supervisor de Pisos Vespertino
- 7.4 Camaristas Primer Turno
- 7.5 Camaristas Segundo Turno
- 7.6 Mozos de Pisos
- 7.7 Encargado de Ropería
- 7.8 Auxiliar de Ropería Y Encargado de Valet
- 7.9 Costurera

### 8. ANEXOS

- 8.1 Pase de Salida Objetos
- 8.2 Reporte de Producción de Camaristas
- 8.3 Inventario de blancos
- 8.4 Inventarios de Suministros
- 8.5 Control de asistencia del personal
- 8.6 Lost & Found
- 8.7 Reporte de Ama de Llaves
- 8.8 Inspección de habitaciones
- 8.9 Requisición de Suministros
- 8.10 Requisición de Compras

	<b>HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> Marzo 31, 2010
		<b>HOJA:</b> Página 3 de 37

- 8.11** Control de personal
- 8.12** Orden de Trabajo Mantenimiento
- 8.13** Lista de lavandería
- 8.14** Inventario de blancos
- 8.15** Salida de ropa a la Lavandería

## **1. OBJETIVO**

Da a conocer las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Ama de Llaves con el fin de mantener limpias las instalaciones del hotel.

## **2. ALCANCE**

Aplica a todo el personal del Departamento de Ama de Llaves.

## **3. RESPONSABILIDAD**

- 3.1** Es responsabilidad del Gerente General y Gerente División Cuartos vigilar el cumplimiento del presente manual.
- 3.2** Es responsabilidad del Ama de Llaves cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente manual.
- 3.3** Es responsabilidad de todo el personal del Departamento de Ama de Llaves cumplir con lo establecido en el presente documento.

## **4. REFERENCIAS**

- 4.1** Procedimiento Maestro.

## **5. DEFINICIONES**

### **5.1 Amenidades:**

Artículos de cortesía que se colocan en habitaciones para uso personal del huésped.

### **5.2 Áreas Públicas:**

Son todas las áreas destinadas para acceso y estancia de todas las personas que se encuentra en el hotel.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 4 de 37

**5.3 Blancos:**

Se refiere a sábanas, toallas, cobertores, fundas y colchas que se colocan en las habitaciones del hotel.

**5.4 Can Fix:**

Programa de mantenimiento preventivo que aplica periódicamente el departamento de Mantenimiento a las habitaciones del hotel.

**5.5 Covacha:**

Pequeña bodega en la que se almacena el material y equipo necesario para llevar a cabo el proceso de trabajo.

**5.6 Cortina Black out:**

Cortina ahulada de las habitaciones de huéspedes que sirve para evitar que entre la luz.

**5.7 Discrepancia:**

Diferencia de status del estado físico de habitaciones entre el Departamento de Ama de Llaves y el Departamento de Recepción.

**5.8 Foyer:**

Área pública externa a la entrada de los salones de convenciones.

**5.9 Habitaciones por extras:**

Son aquellas habitaciones adicionales a las doce diarias que limpia una camarista.

**5.10 Moppear:**

Acción de limpiar con una tela denominada "mopp".

**5.11 Resguardo de Uniformes de Empleados:**

Recibos que firma el empleado al recibir sus uniformes para responsabilizarse del cuidado de los mismos.

**5.12 Ropería:**

Área designada para almacenaje de blancos, mantelería, suministros de limpieza y amenidades que se utilizan para la limpieza de habitaciones.

**5.13 Status:**

Estado físico en que se encuentra una habitación.

**5.14 Suministros de Limpieza:**

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 5 de 37

Se refiere a escobas, recogedores, productos químicos de limpieza, trapos de limpieza, y jaladores.

#### **5.15 Stock:**

Cantidad mínima almacenada en la ropería de Ama de Llaves de acuerdo a los siguientes productos:

- Blancos
- Mantelería
- Suministros de limpieza
- Amenidades

#### **5.16 VIP'S**

Aquella persona o personas que por la frecuencia con que visitan el hotel o por su importancia, son tratadas de forma especial.

### **6. POLÍTICAS O CRITERIOS**

**6.1** Todo el personal del Departamento de Ama de llaves debe iniciar puntualmente sus labores.

**6.2** El personal del Departamento de Ama de Llaves debe cumplir con las normas de higiene y presentación personal establecidas por el hotel.

**6.3** Las Camaristas deben portar en todo momento la red de cabello.

**6.4** Los empleados del Departamento de Ama de Llaves deben tratar con amabilidad en todo momento a Huéspedes, Clientes y Empleados.

**6.5** Cualquier empleado que necesite faltar a sus labores por incapacidad o problemas personales, debe informar con toda la anticipación posible, al Ama de Llaves , con el fin de programar adecuadamente el trabajo.

### **7. PROCESO**

#### **7.1 Ama de Llaves.**

**7.1.1** Distribuye los horarios de trabajo del personal bajo su cargo entregando la información al Departamento de Recursos Humanos.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 6 de 37

7.1.2 Cumple con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Requerimientos de Personal.

7.1.3 Elabora la Lista de Asistencia del personal bajo su cargo que envía el Departamento de Recursos Humanos y reporta las incapacidades o accidentes de trabajo de su personal, enviando Memorándums y comprobantes de incapacidad de los colaboradores a dicho departamento.

7.1.4 Diariamente, con la encargada de control toma asistencia del personal bajo su cargo en la Bitácora de Asistencia.

7.1.5 Es responsable de cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo, con acciones preventivas y correctivas, cuando aplique.

7.1.6 Firma las Requisiciones de compra y almacén verificando que los datos de los productos a comprar se encuentren completos.

7.1.7 Se encarga de reportar al Departamento de Compras el equipo que no pueda ser reparado en el hotel, para que se mande reparar externamente, elaborando un Pase de Salida de la siguiente manera:

- **Razón Social o Nombre:** Se anota el nombre de la compañía que proporciona el servicio de reparación.
- **Fecha:** Se anota la fecha en la que se elabora el Pase de Salida.
- **Hora:** Se anota la hora en que se retira el equipo del Hotel.
- **Quien Autoriza:** Nombre del Gerente de Area o Departamento.
- **Temporal, Definitivo:** Se tacha la opción según sea el caso.
- **Descripción del o los artículos anotando la cantidad con letra, modelo, serie, color, etc.**
- **Motivo de la Salida:** Se tacha la opción según sea el caso.
- **Otros:** Se anota la opción si es que no aparece dada.
- **Salida Temporal:** En caso de ser esta la opción se debe llenar los datos que le siguen.
- **Firma y Nombre de quien saca el artículo:** Se anota la firma y nombre de la persona que solicita sacar el equipo del Departamento.

Una vez elaborado el Pase de Salida, pide al Gerente de División Cuartos, Contralor o Gerente General que lo firmen y lo entrega en el Departamento de Seguridad.

**NOTA:** Las copias se distribuirán:

- **Original:** Departamento de Contraloría.
- **Copia 1:** Departamento de Seguridad.
- **Copia 2:** Departamento de solicitante.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 7 de 37

7.1.8 Revisa la Requisición de Suministros para Huésped que le entrega la supervisora de control.

7.1.9 Revisa la Requisición de Suministros para Limpieza que le entrega el Supervisor de Áreas Públicas.

7.1.10 Elabora el Reporte de Producción de Camaristas, y lo entrega a la encargada de Control para que se realice el Análisis de Habitaciones y Cuartos Extras. Dicho reporte se elabora de la siguiente manera:

- a) De acuerdo con el Reporte de Ama de Llaves, anota en el Reporte de Producción de Camaristas, el número de habitaciones sucias, salidas y vacías por piso.
- b) Suma el número de habitaciones ocupadas y salidas de cada piso, el cual divide entre doce (número de habitaciones que debe limpiar cada camarista por día), obteniendo el número de camaristas que necesita por piso.
- c) En caso de que el número de habitaciones a limpiar en un piso sea mayor al número de Camaristas que se encuentran trabajando en el mismo, dichas habitaciones excedentes, se asignan a camaristas de otro piso que tenga menos de doce por limpiar, o se les pide que las limpien contemplando habitación extra, en ocasiones que no hay camarista que tenga menos de sus doce cuartos se le dan los cuartos extra a la que tiene menor cantidad de cuartos por salir.

7.1.11 Lee en Bitácora de Pendientes y comunicados a través de mensajería electrónica, del Supervisor de Segundo Turno del día anterior y da seguimiento a los mismos.

7.1.12 Coordina las actividades referentes a clientes VIPS, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Manejo de Huéspedes VIP.

7.1.13 Recibe de los supervisores de Pisos, los reportes de estado de inspección de habitaciones, y mantiene comunicación constante con el departamento de Recepción para que dicho departamento disponga de las habitaciones no conformes, de acuerdo a las especificaciones del cliente.

7.1.14 Basándose en los Registros de Inspección Diaria de Habitaciones que le entregan los Supervisores de Pisos, registra diariamente los resultados de Limpieza de Habitaciones la forma que se describe a continuación:

- Anota bajo el día del mes que corresponde, el número de veces que se presento error en cada una de las características que se encuentran enlistadas.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 8 de 37

- Revisa las repeticiones de error en cada característica, analizando si el tipo de error reportado por los supervisores de pisos es del mismo tipo, para definir si es necesario que se revise el resto de las habitaciones del hotel según la gravedad del error encontrado.

7.1.15 Mensualmente en base a estos reportes de Limpieza de Habitaciones analiza la frecuencia que se desprende de los mismos, con el fin de detectar la necesidad de toma de acciones preventivas y/o correctivas.

7.1.16 Verifica, por medio de las notas de la lavandería y la Bitácora de Salidas, que lo que se envió a lavar (mantelería, blancos y ropa de huéspedes) sea lo que regresó de la misma y que el Encargado de Valet haya revisado la ropa, firmando dichas notas y enviándolas al Departamento de Contraloría.

7.1.17 Mantiene constante comunicación con el Departamento de Mantenimiento en lo referente a:

- Informa de los desperfectos encontrados en áreas y habitaciones, mediante Órdenes de Trabajo de Mantenimiento.
- Informa, vía telefónica, al Departamento de Mantenimiento las habitaciones bloqueadas para aplicar programa de Can Fix.

7.1.18 Mantiene constante comunicación con el Departamento de Recepción en lo referente a la asignación de habitaciones para grupos y VIPS y de algún faltante en las mismas.

7.1.19 Realiza mensualmente los Inventarios de Mantelería, Suministros, Blancos y Uniformes, registrando los resultados en los formatos de inventarios correspondientes.

Dichos inventarios son verificados por el personal que asigne Contraloría. Una vez realizados los inventarios se envían copias al Gerente División Cuartos, Contralor y Gerente General para su revisión.

7.1.20 Supervisa el registro y distribución de los artículos de Lost and Found.

7.1.21 Proporciona el formato de Servicio de Niñera a los huéspedes que lo soliciten, asignando como niñera a alguna camarista que acepte hacerlo.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 9 de 37

El monto cobrado por el Servicio de Niñera que se hace al huésped, ya sea en efectivo o con cargo a su cuenta por medio del Departamento de Recepción, es destinado en su totalidad, a la persona que realice el servicio.

7.1.22 Supervisa el control de los documentos del departamento de Ama de Llaves, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Datos.

7.1.23 Lleva a cabo la aprobación del proceso de limpieza de habitaciones de acuerdo al Procedimiento específico de habitaciones.

7.1.24 Revisa y anota los pendientes para los Supervisores.

7.1.25 Distribuye el trabajo de las camaristas, de acuerdo al pronóstico de porcentajes de ocupación semanal que le pasa el Departamento de Reservaciones de la siguiente manera:

- a) Calcula el número de camaristas que necesita por día, dividiendo el número de habitaciones que se tengan ocupadas cada día entre doce (número de habitaciones que limpia cada camarista por día).
- b) Analiza las camaristas de planta que tiene disponibles por día, verificando si tienen vacaciones, permisos o descansos programados en la tabla de Asignación de Pisos, la cual elabora basándose en el Plan Anual de Vacaciones y en la Bitácora de Asistencia.
- c) De acuerdo a lo anterior, verifica si necesita camarista eventual, tomando en cuenta que las habitaciones sobrantes en un piso pueden ser limpiadas por otra camarista que tenga menos de doce en ese día, o la que tenga menos salidas.
- d) Lo anterior lo registra en el formato de Lista de Asistencia de Camaristas.
- e) Si durante la semana, sube la ocupación, el Ama de Llaves solicita a Recursos Humanos la camarista extra en base al pronóstico presentado por el departamento de reservaciones o pide a las Camaristas que realicen habitaciones extras.

7.1.26 Supervisa y autoriza la Distribución que elabora el jefe de áreas publicas mensualmente el trabajo de los Mozos de Áreas Publicas en la tabla de Asignación de Áreas, en la cual registra los Mozos con los que cuenta, las áreas que le corresponde limpiar a cada uno, las vacaciones, permisos o descansos programados y los Mozos que suplen a los que faltan, basándose en la Bitácora de Asistencia y en el Plan Anual de Vacaciones.

7.1.27 Asigna a la costurera las actividades a realizar, de acuerdo a la urgencia de los trabajos, terminando primero los trabajos que son para huéspedes del hotel.

	<b>HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> Marzo 31, 2010
		<b>HOJA:</b> Página 10 de 37

7.1.28 Recibe de los Supervisores de Pisos los Reportes de Camarista para elaborar el primer Reporte de Ama de Llaves, entregando el original al Departamento de Ingresos, una copia para archivo y otra copia para la recepcion.

7.1.29 Realiza recorridos por habitaciones, pisos y áreas públicas, comprobando visualmente la limpieza de los mismos.

7.1.30 En ausencia del Ama de Llaves, la Supervisora de Control, Supervisores de Piso y Supervisor de Áreas Publicas lleva a cabo las anteriores actividades.

## **7.2 Supervisora de Control.**

7.2.1 Auxilia al Ama de Llaves en el cumplimiento de sus funciones.

7.2.2 Actualiza el Pizarrón de VIPS del departamento, basándose en las Listas de Huéspedes VIP de sistema y en las indicaciones que le da el Departamento de Recepción y o División Cuartos.

7.2.3 Lleva el control de los artículos olvidados por el cliente o huésped en la Bitácora de Lost and Found de la siguiente manera:

- El artículo olvidado, que entregan las camarista o Supervisores de Pisos, lo registra en la Bitácora de Lost and Found.
- Entrega la tarjeta de Lost and Found a la persona que le entrega el artículo, en esta registra el numero de folio, nombre de quien entrega articulo, departamento de la persona que entrega el articulo, descripción detallada del articulo, área donde fue encontrado el articulo, fecha y nombre de quien recibe en el depto.de ama de llaves.
- Si el artículo es reclamado por el huésped, se le pide su nombre, firma y una identificación.
- Después de tres meses los artículos que no son reclamados por el huésped, son entregados a la persona que los encontró, con previa autorización del Ama de Llaves, y Gerencia General.
- Elabora el Memorándum de Lost and Found de los objetos que se entregaron al personal y se envía a Gerencia General, Contraloría y Seguridad, conservando una copia de la misma..

7.2.4 Captura en sistema el Reporte de Ama de Llaves para obtener la impresión del Rack de Habitaciones, el cual archiva junto con el Reporte de Ama de Llaves.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 11 de 37

7.2.5 Distribuye a las supervisoras las habitaciones para VIPS, asignados y salidas proporcionadas por el Departamento de Recepción.

7.2.6 Distribuye a los supervisores de pisos las tarjetas de habitaciones y llaves de roperías de los pisos asignados a los mismos.

7.2.7 Apoya al Ama de Llaves en la realización de inventarios.

7.2.8 Apoya al Ama de Llaves en la revisión de habitaciones asignadas a huéspedes VIP, verificando que estén en buenas condiciones de limpieza y que tengan las amenidades y/o cortesías que deban tener las mismas, de acuerdo con la tabla de Clasificación de VIPS.

7.2.9 Elabora Órdenes de Trabajo de Mantenimiento, en caso de encontrar defectos físicos en las instalaciones, entregando al Departamento de Mantenimiento el original y la copia como registro del Departamento.

7.2.10 Elabora la Requisición de Suministros para Huésped, basándose en las existencias que tiene en su almacén y en el pronóstico de ocupación semanal que le da el Ama de Llaves y la entrega a la misma para su aprobación.

7.2.11 Elabora la Requisición de Suministros para Limpieza, de acuerdo a las necesidades de operación del Departamento y la entrega al Ama de Llaves para su aprobación.

7.2.12 Verifica la asistencia del personal del Departamento en la Bitácora de Asistencia.

7.2.13 Basándose en la Bitácora de habitaciones extras que elaboran las supervisoras, elabora el reporte de pagos, enviándolo semanalmente al Departamento de Recursos Humanos, con el fin de pagar adecuadamente al mismo y conserva una copia como registro.

7.16.2 Lleva a cabo préstamos de planchas y burros para planchar a huéspedes que lo soliciten de la siguiente manera:

- Llena el Vale de Préstamo. Al entregar el artículo al huésped le pide que firme el vale y le entrega el original del mismo.
- La copia la entrega al Departamento de Recepción.
- Una vez que el artículo es devuelto por el huésped, recupera la copia de Recepción y la destruye.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 12 de 37

7.2.14 En ausencia de la Supervisora de Control, el Ama de Llaves realiza las anteriores actividades.

### **7.3 Supervisores de Pisos.**

7.3.1 Apoyan al Ama de Llaves para impartir la inducción específica al personal de nuevo ingreso bajo su cargo.

7.3.2 Al inicio de sus labores se reportan al Departamento de Ama de Llaves para recibir tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que entregan a camaristas, registrándolas en la Bitácora de Registros de Llaves y Tarjetas de Pisos.

7.3.3 Reciben y distribuyen llaves de roperías que entregan al mozo de piso quien surte blancos, registrándolas en la bitácora antes mencionada.

7.3.4 Entregan a las Camaristas bajo su cargo los formatos de reporte de camarista, lista de suministros, tarjetas de habitaciones y llaves de ropería.

7.3.5 Asignan a las camaristas en turno las habitaciones extras cuando no hay personal suficiente para llevar a cabo la limpieza de las mismas, registrando dicha asignación en la Bitácora de cuartos extras.

7.3.6 Deben entregar a Ama de Llaves los Reportes de camaristas que les entregan las mismas.

7.3.7 Proporcionan a las camaristas el número de habitaciones VIPS, asignados y salidas para su limpieza inmediata.

7.3.8 Checan físicamente las habitaciones discrepantes basándose en el reporte de discrepancias que envía el departamento de Recepción, en el cual anotan el estado físico real de cada habitación discrepante que revisan y lo entregan al departamento de Recepción.

7.3.9 Realizan la inspección diaria de habitaciones, basándose en la Lista de Inspección de Habitaciones de la siguiente manera:

- a) Anotan en el Registro de Inspección Diaria de Habitaciones su nombre y la fecha del día en que realizan la inspección.
- b) Anotan el número de habitación que están inspeccionando en dicho registro.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 13 de 37

- c) Revisan la habitación de acuerdo a la Lista de Inspección de Habitaciones y anotan "B o M, en su Registro de Inspección, en el número correspondiente a la característica que se encuentre defectuosa.
- d) Describen en el rubro de problema detectado y acción tomada, el defecto encontrado.
- e) Una vez anotados todos los defectos, proceden a corregirlos o reportarlos, según sea el caso.
- f) Analizan los defectos no corregidos para definir si se trata de una habitación no conforme y anotan en el rubro de Estado de Inspección, el estatus en el que queda físicamente la habitación de acuerdo a lo siguiente:  
**B** = Bien (habitación sin defectos).  
**M** = Mal (habitación con defectos que se corregirán ese día).
- g) En caso de que la habitación no tenga defectos, anotan una línea horizontal en el rubro de número de característica.
- h) Reportan constantemente, vía telefónica, al departamento de Ama de Llaves el estado de inspección de las habitaciones.
- i) Entregan los registros de inspección al Ama de Llaves.

7.3.10 Elabora Órdenes de Trabajo de Mantenimiento en caso de encontrar defectos físicos en las instalaciones, entregando al Departamento de Mantenimiento el original y la copia como registro del Departamento.

7.3.11 Abren puertas de habitaciones al personal de Mantenimiento para la reparación de las mismas, en caso de habitaciones ocupadas, debe haber presente un agente de seguridad.

7.3.12 Realizan la función de niñera cuando se lo solicita el Ama de Llaves.

7.3.13 Registran en la Bitácora quiénes realizan cuartos extras bajo este término, Camarista, Supervisor de Pisos y/o Mozos de Pisos.

7.3.14 Al término del turno reciben de las camaristas y entregan a la Asistente de Ama de Llaves lo siguiente:

- Tarjetas de habitaciones
- Llaves de roperías
- Reportes de Camaristas
- Lista de Suministros para Camarista
- Entrega a la Ama de LLaves pasillos y roperías limpios.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 14 de 37

- Verifica visualmente que a las camaristas que no les falte amenidades, ni equipo de trabajo e imagen personal impecable.

7.3.15 Reciben llaves de roperías por parte de los mozos de pisos y las entregan a la Supervisora de Control de Ama de Llaves.

7.3.16 Anotan los pendientes de su turno en la Bitácora de Pendientes.

7.3.17 En ausencia de alguno de los Supervisores de Pisos, la Supervisora de Control, realiza las anteriores actividades.

#### **7.4 Supervisor de Pisos Vespertino.**

7.4.1 Es responsable de la operación del Departamento una vez que el Ama de Llaves termina sus labores.

7.4.2 Lee y da seguimiento a los pendientes del primer turno en la Bitácora de Pendientes.

7.4.3 Al inicio de sus labores se reporta al Departamento de Ama de Llaves para recibir tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que entrega a las camaristas, registrándolas en la Bitácora de Registros de Llaves y Tarjetas de Pisos.

7.4.4 Recibe en la oficina de Ama de Llaves, los formatos de reportes para distribuirlos a las camaristas bajo su cargo.

7.4.5 Elabora el segundo Reporte de Ama de Llaves, del cual se entrega original a recepción y se conserva copia como archivo del Departamento.

7.4.6 Captura en sistema el Reporte de Ama de Llaves para obtener la impresión del Rack de Habitaciones, el cual archiva junto con el Reporte de Ama de Llaves.

7.4.7 Verifica diariamente que se encuentren limpias las siguientes áreas, reportando, cualquier defecto, a los mozos o al departamento de Mantenimiento para que lo corrijan inmediatamente:

- Baños de Empleados
- Sótano 2
- Los 23 pasillos de los pisos del hotel.
- Áreas Publicas
- Alberca y Playa

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 15 de 37

7.4.8 Checan físicamente las habitaciones discrepantes basándose en el reporte de discrepancias que envía el departamento de Recepción, en el cual anotan el estado físico real de cada habitación discrepante que revisan y lo entregan al departamento de Recepción.

7.4.9 Atiene todos los requerimientos de huéspedes durante su turno ( Toallas adicionales, limpieza mas tarde, salidas adelantadas, limpieza adicional como se le cayo el vaso con agua o se rompió el cenicero, cuartos pendientes por tarjeta no molestar, almohadas adicionales, planchas, camas extras, cunas etc. Etc.

7.4.10 Da seguimiento a los cuartos bloqueados por mantenimiento y supervisa que la entrega sea eficiente y de acuerdo a los estándares de calidad.

7.4.11 Realiza la inspección diaria de habitaciones basándose en la lista de inspección.

7.4.12 Realizan la función de niñera cuando se lo solicita el Ama de Llaves.

7.4.13 Anota los pendientes de su turno en la Bitácora de Supervisor de Segundo Turno y o envía comunicados a través de mensajería electrónica.

7.4.14 En ausencia del Supervisor Vespertino, un Supervisor de Pisos lleva a cabo las anteriores actividades.

## **7.5 Camaristas Primer Turno**

7.5.1 Realizan la limpieza de las habitaciones que les han sido asignadas por el Supervisor de Pisos en el Reporte de Camarista.

7.5.2 Reciben tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que les asigna el Supervisor de Pisos, las cuales deben guardar de forma segura para evitar su pérdida o robo y registrar que las recibieron en la Bitácora de Registros de Llaves y Tarjetas de Pisos.

7.5.3 Reciben y elaboran el Reporte de Camarista del estado físico de habitaciones, entregándolo al Supervisor de pisos. Al término del turno revisan nuevamente el estado físico final de sus habitaciones para registrarlo en dicho reporte.

7.5.4 Diariamente acomodan en su carro los suministros que reciben y son responsables de darles un manejo adecuado llevando a cabo las siguientes actividades:

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 16 de 37

- Acomodan los amenities de forma que no se maltraten, rayen o aplasten los empaques.
- Acomodan los blancos en los estantes, de forma que no se ensucien ni arruguen.
- Colocan la bolsa de basura a un lado del carro y la bolsa de blancos sucios del otro lado del carro.
- Acomodan de forma vertical las escobas y/o trapeadores y cubeta a un lado de forma que no estorbe ni maltrate o ensucie los suministros.
- Acomodan los líquidos de limpieza de tal forma que no ensucien ni maltraten los suministros.

7.5.5 Llevan a cabo la limpieza de habitaciones por cooperación que les asigna el Supervisor de Pisos.

7.5.6 Realizan la limpieza de habitaciones empezando por las habitaciones de salidas incluyendo VIPS y preferencias.

7.5.7 Si encuentran alguna habitación abierta, lo reportan vía telefónica al Departamento de Ama de Llaves para verificar el estado de la misma.

7.5.8 Si encuentran alguna habitación con alimentos y/o parrilla dentro, la reportan al ama de llaves o seguridad.

7.5.9 Entregan al Departamento de Ama de Llaves cualquier artículo que haya sido olvidado en las habitaciones para registrarlo en la Bitácora de Lost and Found.

7.5.10 Si las camaristas encuentran la habitación con seguro o tarjeta de No Molestar de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., deben reportar al Departamento de Ama de Llaves para que les cambie la asignación del cuarto a limpiar.

7.5.11 Al término de sus actividades deben dejar acomodado y limpio su carro y equipo de limpieza para el siguiente día.

7.5.12 Elaboran la Lista de Suministros para Camarista.

7.5.13 Realizan la función de niñera cuando se lo solicita el Ama de Llaves.

7.5.14 Entregan al Supervisor de Pisos llaves de habitaciones y de roperías, Reporte de Camaristas y la Lista de Suministros para Camarista.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 17 de 37

7.5.15 En ausencia de alguna camarista, las demás realizan habitaciones extras llevando a cabo las anteriores actividades.

## 7.6 Camaristas Segundo Turno

7.6.1 Reciben tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que les asigna el Supervisor de Pisos, las cuales deben guardar de forma segura para evitar su pérdida o robo y registrar que las recibieron en la Bitácora de Registros de Llaves y Tarjetas de Pisos.

7.6.2 Reciben y elaboran el Reporte de Camarista del estado físico de habitaciones, entregándolo al Supervisor de pisos. Al término del turno revisan nuevamente el estado físico final de sus habitaciones para registrarlo en dicho reporte.

7.6.3 Diariamente acomodan en su carro los suministros que reciben y son responsables de darles un manejo adecuado llevando a cabo las siguientes actividades:

- Acomodan los amenities de forma que no se maltraten, rayen o aplasten los empaques.
- Acomodan los blancos en los estantes, de forma que no se ensucien ni arruguen.
- Colocan la bolsa de basura a un lado del carro y la bolsa de blancos sucios del otro lado del carro.
- Acomodan de forma vertical las escobas y/o trapeadores y cubeta a un lado de forma que no estorbe ni maltrate o ensucie los suministros.
- Acomodan los líquidos de limpieza de tal forma que no ensucien ni maltraten los suministros.

7.6.4 Solicitan al Encargado de Ropería los blancos necesarios para la limpieza de habitaciones por la tarde.

7.6.5 Dan seguimiento a los pendientes del turno anterior reportados por el Departamento de Ama de Llaves.

7.6.6 Llevan a cabo la limpieza de habitaciones que hayan sido salidas por la tarde.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 18 de 37

7.6.7 Entregan al Departamento de Ama de Llaves cualquier artículo que haya sido olvidado en las habitaciones para registrarlo en la Bitácora de Lost and Found.

7.6.8 Llevan a cabo las cortesías de la siguiente manera:

- Prenden la lámparas ubicadas entre las camas ( apagador de escalera ).
- Colocan sobre la cama dos chocolates de cortesía.
- Revisan amenidades, toallas, cestos y ceniceros.
- Cierran cortinas black out.

7.6.9 Si encuentran alguna habitación abierta, lo reportan al Supervisor de su turno, para que verifique el estado de la misma.

7.6.10 Realizan la función de niñera cuando se lo solicita el Ama de Llaves.

7.6.11 Al término de sus actividades deben dejar acomodado y limpio su carro y equipo de limpieza para el siguiente día.

7.6.12 En ausencia de una Camarista del Segundo Turno, el Supervisor Vespertino lleva a cabo las anteriores actividades.

## **7.7 Mozos de Pisos**

7.7.1 Mantienen limpios los pasillos de pisos, puertas de habitaciones y roperías.

7.7.2 Apoyan cuando la operación lo requiere, a la distribución de blancos en cada ropería, de acuerdo al número de habitaciones que limpian las camaristas en cada piso que le indica la Ama de Llaves.

7.7.3 Apoyan al retiro y colocación de cortinas cuando estas son enviadas a la lavandería.

7.7.4 Apoyan al retiro y colocación de rodapiés cuando estos son enviados a la lavandería.

7.7.5 Apoyan a la rotación de colchones cuatrimestral de todas las camas en habitaciones.

7.7.6 Limpian señalamientos, ceniceros, puertas y rieles de elevadores de servicio y de huéspedes.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 19 de 37

7.7.7 Al término del turno entregan al Supervisor las llaves de roperías y el equipo de trabajo limpio.

7.7.8 Llevan a cabo la limpieza de las escaleras de servicio del hotel.

7.7.9 Bajan toda la basura concentrada en pisos en bolsas de plástico verde y las llevan a la cámara de basura.

7.7.10 Lavan los pisos con liquido especial para blanquearlos con cepillo de cerda dura.

7.7.11 Apoyan a las Supervisoras a sacar la basura y ropa sucia de los cuartos sucios que no alcanzan a limpiar camaristas por baja ocupación o días festivos.

#### **7.8 Mozos de Pisos Surtidor de Ropa**

7.8.1 Surte las roperías de piso de camaristas manteniendo el stock de acuerdo al Pronóstico de Ocupación.

7.8.2 Apoya a retirar ropa sucia de los carros de las camarista y habitaciones tirándolas por el shut de ropa.

7.8.3 Apoya a la colocación de cortinas, rodapiés en cuartos.

#### **7.14 Encargado de Ropería**

7.14.1 Lleva el control de blancos y mantelería que se envía para lavado fuera del hotel realizando lo siguiente:

- Clasifica y cuenta los blancos y mantelería.
- Verifica que sean correctos los datos de la Nota de Recepción elaborada por el empleado de la lavandería que presta el servicio al hotel.
- Autoriza la Salida de blancos sucios verificando que sean los mismos datos de la Nota de Recepción de la lavandería.

7.14.2 Se encarga del adecuado manejo de blancos, mantelería, suministros de habitación y lleva a cabo las siguiente actividades:

- Acomoda los productos en los anaqueles de forma que no se maltraten o ensucien.
- Limpia constantemente los anaqueles de almacenamiento de blancos.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 20 de 37

- Coloca los blancos estirados y doblados de forma adecuada para evitar que se arruguen o ensucien.

7.14.3 Surte la ropería de Ama de Llaves manteniendo el stock de acuerdo al Pronóstico de Ocupación.

7.14.4 En coordinación con el Ama de Llaves realiza Inventarios de suministros, Mantelería y Blancos.

7.14.5 Lleva control de la mantelería que se distribuye con vales firmados por el personal de alimentos y bebidas.

7.14.6 En ausencia del Encargado de Ropería, el Auxiliar de Ropería lleva a cabo las anteriores actividades.

## **7.15 Auxiliar de Ropería**

7.15.1 Apoya al encargado de la ropería en sus funciones.

7.15.3 Apoya al Encargado de Ropería en la realización del inventario.

7.15.4 En ausencia del Auxiliar de Ropería, el Supervisor Vespertino lleva a cabo las anteriores actividades.

7.16.1 Recoge en las habitaciones la ropa de huéspedes para lavado y/o planchado, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento.

7.16.3 Al recibir las prendas de los huéspedes, revisan las mismas de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento.

7.16.4 Recibe los uniformes de colaboradores para su lavado.

7.16.5 Mantiene al día el Resguardo de Control de Uniformes de empleados.

7.16.6 Se encarga de mandar a la tintorería la ropa de huéspedes, llevando un control en notas de Cargos de Lavandería donde detallan fecha, número de cuarto, nombre del huésped y el número de prendas que se mandan a lavar.

7.16.7 Lleva a cabo el cobro de tintorería y lavandería a huéspedes de la siguiente manera:

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 21 de 37

- Elabora la nota de Cargo de Lavandería.
- Entrega el original al huésped cuando éste le paga en efectivo y al Departamento de Recepción cuando el monto se carga a su cuenta, poniendo el sello de pagado o recibido e iniciales del cajero que recibe el dinero.
- La copia la entrega al Departamento de Recepción para que se deposite en el Cajón del Auditor Nocturno.
- Otra copia la conserva como registro del Departamento de Ropería.

7.16.8 Se encarga de mandar a la tintorería los uniformes de empleados, llevando un control en notas de Cargos de Lavandería , Entrada y Salida de Uniformes.

7.16.9 Apoya al Ama de Llaves para la realización del Inventario de Uniformes.

7.16.10 Realiza diariamente el Reporte de Lavandería y Tintorería a Huéspedes, entregando al Departamento de Recepción el original junto con las notas de Cargo de Lavandería y conserva la copia sellada por Recepción como registro.

7.16.11 Lleva el control de las llamadas de huéspedes que solicitan el servicio de valet, anotando dichas solicitudes en el Control de Llamadas de Valet.

7.16.12 En ausencia del Encargado de Valet, el Auxiliar de Valet, el Ama de Llaves y la Coordinadora llevan a cabo las anteriores actividades.

## **7.17 Costurera**

7.18.1 Lleva a cabo la compostura de blancos, mantelería y uniformes de empleados cuando se lo indica el Ama de Llaves.

7.18.2 Coloca etiquetas con logotipo del hotel a los blancos sacados del almacén para mayor control con las lavanderías.

7.18.3 Anota fecha de salida de almacén a todos los blancos con el fin de registrar su tiempo de vida.

7.18.4 Hace limpieones utilizando la felpa que se ha dado de baja.

7.18.5 Cambia forros de almohadas cuando se mandan a lavar.

7.18.6 Surce ropa en general y repara uniformes.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 22 de 37

7.18.7 Elabora fundas de las Sabanas de baja.

7.18.8 Repara las colchas quemadas de cigarro, cortando de otra colcha de baja con el fin de mantener la misma tela y decoración.

7.18.9 Apoya a reparación de colchones cuando se rompen o pierden costura.

7.18.10 Reporta al Ama de Llaves cuando la máquina de coser necesita mantenimiento.

7.18.11 En ausencia de la Costurera, el Encargado de Valet lleva a cabo las anteriores actividades.







HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: ALL-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

FECHA: Marzo 31, 2010

HOJA: Página 25 de 37

**ANEXO 8.3**

**INVENTARIO DE BLANCOS**

INVENTARIO DE BLANCOS TOMADO EL DIA 19 DE MARZO DEL 2010

04-Dic-09

19-Mar-10

	INVENTARIO	SALIDAS DE	TOTAL I.	INVENTARIO	DIFERENCIAS			DIFERENCIA	EXISTENCIA	PZAS	VUELTAS	DIFERENCIA
	ANTERIOR	ALMACEN	INICIAL	FINAL	ENTRE INVS.	BAJA	PERDIDAS	TOTALES	ALMACEN	X CTO	3	
ALMOHADAS MATRIM.	1,626		1,626	1,453	173	173	-	-		CAMA	1,435	18
SABANA KING SIZE	108		108	95	13	13	-	-		CAMA	126	31
SABANA MATRIMONIAL	3,558	200	3,758	3,626	132	132	-	-		CAMA	4,182	556
COBERTOR MATRIM.	750		750	750	-		-	-		CAMA	730	20
FUNDA MATRIMONIAL	3,209	478	3,687	3,672	15	15	-	-		ALMOHADA	4,182	510
PROTECTOR MATRIM.	733		733	733	-		-	-		CAMA	770	37
COLCHAS MATRIM.	685		685	685	-		-	-		CAMA	749	64
TOALLA DE BAÑO	1,675	298	2,173	1,580	593	292	301	301		BAÑO	4,308	2,728
TOALLA PULLMAN	1,050	400	1,450	1,082	368	66	302	302		BAÑO	2,154	1,072
TOALLA FACIAL	1,049		1,049	431	618	38	580	580		BAÑO	2,154	1,723
TAPETE DE FELPA	696	246	942	701	241	202	39	39		BAÑO	1,077	376
TOALLA ALBERG AZUL	1,588	96	1,682	1,482	200	159	41	41		HUESPED	2,000	536
TOALLA ALBERG BEIGE	110		110	75	35	23	12	12		HUESPED	240	165
FUNDAS KING SIZE	71		71	71	-		-	-		2 y 4	96	25
COLCHAS KING SIZE	16		16	16	-		-	-		CAMA	16	1
ALMOHADAS KING SIZE	30		30	30	-		-	-		2 y 4	35	5
COBERTORES KING SIZE	19		19	19	-		-	-		CAMA	19	-
	17,150	1,718	18,868	16,480	2,388	1,113	1,275	1,275			24,273 00	(7,793 00)



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: ALL-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

FECHA: Marzo 31, 2010

HOJA: Página 26 de 37

ANEXO 8.4

INVENTARIO DE SUMINISTROS

INVENTARIO MENSUAL DE SUMINISTROS

MES marzo-10

CLOSET DEL PISO 03 AL 26

	UNIDAD	CANTIDAD			
SHAMPOO	PIEZAS	177			
CREMA	PIEZAS	254			
JABON	PIEZAS	653			
PAPEL SANITARIO	PAQUETE	314			
KLEENEX	PIEZAS	212			
COSTUREROS	PIEZAS	314			
GORRAS	PIEZAS	237			

HABITACIONES VACIAS

SHAMPOO	113	X	1	113	
CREMA	113	X	1	113	
JABON	113	X	2	226	
PAPEL SANITARIO	113	X	2	226	
KLEENEX	113	X	1	113	

BODEGA DE AMA DE LLAVES

PAEL SANITARIO	BOLSAS	7 ROLLOS	B4
PAÑUELOS	CAJAS	3	PZAS 63
JABONES	CAJAS	4	PZAS 162
SHAMPOO	CAJAS	4	PZAS 134
CREMAS	CAJAS	3	PZAS 111
GORRAS	CAJAS	2	PZAS 172
COSTUREROS	CAJA	1	
BOLSA PARA CESTO	PAQ	1	
BOLSA PARA BASURA	PAQ	4	
BOLSA PARA LAVANDERIA	PAQ	4	
CERILLOS	CAJAS	4	
TAPA VASOS	PAQ	2	

LIMPIEZA

FRANELAS	PZAS	13		
FIBRA	CAJA	1	PZAS	1
CEPILLO	PZAS	5		
CLORO	CAJA	5		
AMONIA	PZAS	9		
DETERGENTE	BOLSA	2		
GUANTES	PARES	3		

PAPELERIA

PLUMAS	PZAS	215		
UNIPECOS	PAQ	4		
REPORTE CAMARISTA	BLOCK	2		
ORDEN MANTO	BLOCK	1		
LISTAS DE LAVANDERIA	BLOCK	1		
PILAS A A	PAQ	1	PZAS	2
PILAS A A A	PAQ	3		

ELABORO MATILDE PIEDRA



	<b>HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> Marzo 31, 2010
		<b>HOJA:</b> Página 27 de 37

**ANEXO 8.5**

**LISTA DE ASISTENCIA DE CAMARISTAS**



**CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL**

DEPARTAMENTO: AMA DE LLAVES PERIODO: \_\_\_\_\_ AÑO 2010

NOMBRE DEL EMPLEADO	NUM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	OBSERVACIONES
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
01.- CASTREJON FLORES JULIA	7																
02.- DE LA CRUZ VAZQUEZ ESTELA	16																
03.- GARDUÑO MORA GILBERTA	9																
04.- GALLARDO RODRIGUEZ Ma. ELENA	18																
05.- GOMEZ CARBAJAL FRANCISCA	10																
06.- GOMEZ CARBAJAL PLACIDA	90																
07.- HERNANDEZ RANGEL GUADALUPE	17																
08.- HERNADEZ ELACIO LEONILA	81																
09.- MARROQUIN CASTRO GLORIA	89																
10.- MARQUINA VALDEZ CONCEPCION	482																
11.- VAZQUEZ ORTIZ Ma. DE LA PAZ	88																
12.- VAZQUEZ REYES ROSA FRANCISCA	86																
13.- SILVA LOPEZ QUINIDIO	21																
14.- SOSA CISNEROS RAUL MANUEL	28																
EVENTUALES																	
15.- ALVAREZ PALMA ALAN	704																
16.- CAMACHO TEXTA FELIX	207																
17.- GONZALEZ VARGAS MIGUEL																	
18.- VARGAS FLORES FEDERICO	746																
19.-																	
COSTURERA																	
20.- FLORES FLORES MARGARITA	8																

ELABORADO POR MATILDE PIEDRA TORNEZ

PERMISO	<input type="checkbox"/> P	DESCANSO TRABAJADO	<input type="checkbox"/> D/T	FALTA	<input type="checkbox"/> F
ASISTENCIA	<input type="checkbox"/> X	DOBLE TURNO	<input type="checkbox"/> 2/T	RETARDO	<input type="checkbox"/> R
DESCANSO	<input type="checkbox"/> D	INCAPACITADO	<input type="checkbox"/> I	CASTIGO	<input type="checkbox"/> C
VACACIONES	<input type="checkbox"/> V	ENFERMO	<input type="checkbox"/> E	BAJA	<input type="checkbox"/> B

**MARIA BALTAZA ALFARO ESQUIVEL**  
JEFE DEL DEPARTAMENTO

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 28 de 37

**ANEXO 8.6**

**LOST AND FOUND DEPARTMENT**

FOLIO NO.						Registro de artículos Lost & Found								
<b>Nombre:</b> (De quien entrega el artículo)						<b>Departamento:</b>								
<b>Descripción del (los) artículo (los)</b> (Describe detalladamente)						<b>Area en que fueron encontrados</b> (Describe detalladamente)								
<b>Fecha en que fueron encontrados</b>						<b>Fecha de entrega en ama de llaves</b>								
<b>Día</b>		<b>Mes</b>		<b>Año</b>		<b>Día</b>		<b>Mes</b>		<b>Año</b>				
Entrega (Nombre y firma)						Recibe en ama de llaves (Nombre y firma)								





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: ALL-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

FECHA: Marzo 31, 2010

HOJA: Página 30 de 37

ANEXO 8.8

INSPECCION HABITACIONES

ROOM INSPECTION					
FECHA: _____			HABITACION No. _____		
ENTRADA		Bien	Mal	CLOSET	
Puerta ( exterior e interior ) Tope por dentro				Puertas corredizas	
Mirilla				Entrepaños	
Tarjeta No Molestar				Tubo Closet	
Chapa y contra chapa.				Ganchos ( 8 )	
Paredes limpias y libres de manchas				Rejilla de retorno	
Plano Evacuacion				Candado, Lista y Bolsa de Lavand.	
Termostato Aire Acondicionado				Caja de Seguridad ( anotar marca)	
Apagadores de Escalera				Muros interiores	
Maletero en closet				Soclo y piso	
RECAMARA			BAÑO		
Apagadores y contactos				Puerta y Bisagras	
Plafon y Muros				Chapa y contra chapa	
Puerta de comunicación				Espejo cuerpo entero	
Cajones y Comoda				Tope de puerta y perchero	
Revista Autorizada				Muros y plafon	
Cafetera con charola, lista servibar				Apagadores	
Botella de agua con su candado del precio				Iluminacion	
Hielera con sus pinzas				Taza wc.	
Servi Bar con su candado de Abierto				Portarollos con sus 2 piezas	
Cabeceras				Regadera y maneralee	
Colchones				Tina de baño y automatico	
Detector de Humo				Jabonera	
Cortinas con su baston y Black out				Cortina y Cortinero	
Pantallas de lamparas				Tendedero para ropa	
Buro con su Telefono y Directorio telefonico				Tapete antiderrapante y Felpa	
Cajones block de notas con su pluma				Piso y coladera	
Sábanas, rodapiés almohadas y colchas				Toallas de Baño ( 3 piezas )	
Radio Despertador				LAVABO	
Television y control remoto				Muros y registro del plafon	
Cuadro decorativo				Apagadores	
Espejos				Cubierta de marmol	
Cesto de basura con su bolsa				Manerales	
Mesa				Vasos ( 2 )	
Cenicero y Menu Room Service				Canasta amenidades con	
Sillas ( 2 )				2 Jabones, shampoo, crema para	
TERRAZA				cuerpo,gorra para baño,costurero	
Puerta cierra correctamente				Destapador y Toallero	
Vidrios puerta con calcomanias ( logo y no ropa)				Portakleenex	
Barandales				Espejo y marco	
Muros y Techo				Secadora	
Piso				Piso y Soclos	
				Basurero	
OBSERVACIONES:					
Elaboro Inspeccion:			Camarista responsable:		

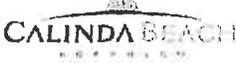




	<b>HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> Marzo 31, 2010
		<b>HOJA:</b> Página 33 de 37

**ANEXO 8.11**

**CONTROL DE PERSONAL**

		<b>CONTROL DE PERSONAL</b>	
NOMBRE:	_____		
RIGE A PARTIR DE:	_____	HASTA	_____
DEPARTAMENTO:	AMA DE LLAVES		
POSICIÓN:	CAMARISTA		
<b>LA CASILLA MARCADA CON UNA " X " INDICA LA ACCION DE LA PROPUESTA</b>			
PLANTA	<input type="checkbox"/>	RESCISION DE CONTRATO	<input type="checkbox"/>
EVENTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SANCION DISCIPLINARIA	<input type="checkbox"/>
ASCENSO	<input type="checkbox"/>	VACACIONES	<input type="checkbox"/>
TRANSFERENCIA	<input type="checkbox"/>	AUMENTO DE SUELDO	<input type="checkbox"/>
LICENCIA C/GOCE DE SUELDO	<input type="checkbox"/>	RENUNCIA	<input type="checkbox"/>
LICENCIA S/GOCE DE SUELDO	<input type="checkbox"/>	OTROS (ENTRADA)	<input type="checkbox"/>
EXPLICACIÓN:	_____ CONTRATO _____ POR DIAS _____ _____		
GERENCIA	CONTRALORIA	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	JEFE DEPARTAMENTAL





**HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO**

**COD: ALL-RH**

**ED: 1**

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

**FECHA: Marzo 31, 2010**

**HOJA: Página 35 de 37**

**ANEXO 8.13**

**LISTA DE LAVANDERIA**

**LISTA DE LAVANDERIA  
LAUNDRY LIST**

Favor de marcar directamente a ext. 6 y con mucho gusto le daremos el servicio que usted desee.

CUENTA • Count		SEÑORES • Gentlemen	PRECIO Price	CANTIDAD Amount
HUESPED Guest	Hotel			
		CAMISA • Shirts	25.00	
		CAMISETA • Undershirt	15.00	
		CAZONCILLO • Drawers	12.00	
		CALCETINES (PAR) • Socks - Pair	12.00	
		PANELOS • Handkerchief	10.00	
		PIJAMA • Pajamas	40.00	
		PLAYERAS • Shirts	20.00	
		PANTALONES • Pants	25.00	
		BATIS BAÑO • Bath Robe	35.00	
		OVERALL	35.00	
		SHORT	15.00	

CUENTA • Count		SEÑORAS • Ladies	PRECIO Price	CANTIDAD Amount
HUESPED Guest	Hotel			
		BLUSA • Blouse	25.00	
		FONDO • Slip	12.00	
		CAMISON • Night Gown	20.00	
		BLUSIERE • Blouses	12.00	
		PANTALINAS • Panties	12.00	
		PANELOS • Handkerchief	10.00	
		VESTIDOS • Dress	35.00	
		PANTALONES • Pants	30.00	
		PAJAMAS • Pajamas	25.00	
		OVERALL	35.00	
		SHORT	15.00	

NOMBRE COMPLETO NAME

CUARTO ROOM

FECHA DATE

FIRMA SIGNATURE

TODA ROPA RECIBIDA ANTES DE LAS 10:00 HRS. SERA DEVUELTA AL DIA SIGUIENTE

ITEMS RECEIVED BY 10:00 HRS. WILL BE THE NEXT DAY.

SEÑORAS Ladies  
SEÑORES Gentlemen  
SUB-TOTAL  
IVA Sales Tax  
TOTAL \$

**PLANCHADO Y LAVADO EN SECO  
DRY CLEANING AND PRESSING**

CUENTA • Count		SEÑORES • Gentlemen	PRECIO Price	CANTIDAD Amount
HUESPED Guest	Hotel			
		PANTALON • Pants	45.00	
		SACO • Coat	45.00	
		TUJAL • Suit	75.00	
		CAMISA DE SEDA • Silk Shirt	40.00	
		CORBATA • Tie	25.00	
		SUETER • Sweater	35.00	
		VARIOS • Other		

CUENTA • Count		SEÑORAS • Ladies	PRECIO Price	CANTIDAD Amount
HUESPED Guest	Hotel			
		BLUSA • Blouse	40.00	
		PAJAMA • Pajamas	45.00	
		VESTIDOS • Dress	50.00	
		PANTALONES • Pants	45.00	
		VESTIDO DE NOCHE • Night Dress	90.00	
		SUETER • Sweater	40.00	
		VARIOS • Other		

NOMBRE COMPLETO NAME

CUARTO ROOM

FECHA DATE

FIRMA SIGNATURE

TODA ROPA RECIBIDA ANTES DE LAS 10:00 HRS. SERA DEVUELTA AL DIA SIGUIENTE

ITEMS RECEIVED BY 10:00 HRS. WILL BE THE NEXT DAY.

SEÑORAS Ladies  
SEÑORES Gentlemen  
SUB-TOTAL  
IVA Sales Tax  
TOTAL \$

IMPORTANTE - IMPORTANT:  
NO HAY SERVICIOS LOS DOMINGOS O DIAS FESTIVOS  
NO SERVICE ON SUNDAYS OR HOLIDAYS



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: ALL-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

FECHA: Marzo 31, 2010

HOJA: Página 36 de 37

ANEXO 8.14

INVENTARIO DE BLANCOS

INVENTARIO DE BLANCOS TOMADO EL DIA 19 DE MARZO DEL 2010

04-Dic-09

19-Mar-10

	INVENTARIO	SALIDAS DE	TOTAL I.	INVENTARIO	DIFERENCIAS			DIFERENCIA	EXISTENCIA	PZAS	VUELTAS	DIFERENCIA
	ANTERIOR	ALMACEN	INICIAL	FINAL	ENTRE INVS.	BAJA	PERDIDAS	TOTALES	ALMACEN	X CTO	3	
ALMOHADAS MATRIM.	1,626		1,626	1,453	173	173	-	-		CAMA	1,435	18
SABANA KING SIZE	108		108	95	13	13	-	-		CAMA	126	31
SABANA MATRIMONIAL	3,558	200	3,758	3,626	132	132	-	-		CAMA	4,182	566
COBERTOR MATRIM.	750		750	750	-	-	-	-		CAMA	730	20
FUNDA MATRIMONIAL	3,209	478	3,687	3,672	15	15	-	-		ALMOHADA	4,182	510
PROTECTOR MATRIM.	733		733	733	-	-	-	-		CAMA	770	37
COLCHAS MATRIM.	885		885	885	-	-	-	-		CAMA	749	64
TOALLA DE BAÑO	1,875	298	2,173	1,580	593	292	301	301		BAÑO	4,308	2,728
TOALLA PULLMAN	1,050	400	1,450	1,082	368	66	302	302		BAÑO	2,154	1,072
TOALLA FACIAL	1,049		1,049	431	618	38	580	580		BAÑO	2,154	1,723
TAPETE DE FELPA	696	246	942	701	241	202	39	39		BAÑO	1,077	376
TOALLA ALBERC AZUL	1,566	96	1,662	1,462	200	159	41	41		HUESPED	2,000	538
TOALLA ALBERC BEIGE	110		110	75	35	23	12	12		HUESPED	240	165
FUNDAS KING SIZE	71		71	71	-	-	-	-		2 y 4	96	25
COLCHAS KING SIZE	15		15	15	-	-	-	-		CAMA	16	1
ALMOHADAS KING SIZE	30		30	30	-	-	-	-		2 y 4	35	5
COBERTORES KING SIZE	19		19	19	-	-	-	-		CAMA	19	-
	17,150	1,718	18,868	16,480	2,388	1,113	1,275	1,275			24,273 00	(7,793 00)

