

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

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

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

- 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.
- 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.
- 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:

- 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).
- 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.
- 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.
- Lo anterior lo registra en el formato de Lista de Asistencia de Camaristas.
- 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.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: 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 Baján 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 líquido 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, numero de cuarto, nombre del huésped y el numero 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	68	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	378	
TOALLA ALBERC AZUL	1,588	96	1,684	1,482	200	159	41	41		HUESPED	2,000	536	
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	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
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 26 de 37


ANEXO 8.4

INVENTARIO DE SUMINISTROS

INVENTARIO MENSUAL DE SUMINISTROS

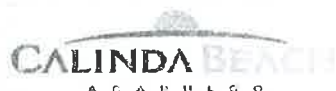
MES marzo-10					
CLOSET DEL PISO 03 AL 26					
	UNIDAD	CANTIDAD			
SHAMPOO	PIEZAS	177			
CREMA	PIEZAS	254			
JABON	PIEZAS	653			
PAPEL SANITARIO	PAQUETE	314			
KLEENEX	PIEZAS	212			
COSTUREROS	PIEZAS	314			
GORRAS	PIEZAS	237			
HABITACIONES VACIAS					
SHAMPOO	113	X	1	113	
CREMA	113	X	1	113	
JABON	113	X	2	226	
PAPEL SANITARIO	113	X	2	226	
KLEENEX	113	X	1	113	
BODEGA DE AMA DE LLAVES					
PAPEL 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 MANTTO	BLOCK	1			
LISTAS DE LAVANDERIA	BLOCK	1			
PILAS A A	PAQ	1	PZAS	2	
PILAS A A A	PAQ	3			
ELABORO MATILDE PIEDRA					



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

ANEXO 8.5


LISTA DE ASISTENCIA DE CAMARISTAS



CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL


DEPARTAMENTO: AMA DE LLAVES PERIODO: AÑO 2010


DEPARTAMENTO: AREA DE LEAVES																		PERIODO:																	
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		31																	
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.- HERNANDEZ 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	26																																		
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	P	DESCANSO TRABAJADO				D/T	FALTA				F																								
ASISTENCIA	X	DOBLE TURNO				2/T	RETARDO				R																								
DESCANSO	D	INCAPACITADO				I	CASTIGO				C																								
VACACIONES	V	ENFERMO				E	BAJA				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							
Nombre: (De quien entrega el artículo)			Departamento:				
Descripción del (los) artículo (los) (Describe detalladamente)			Area en que fueron encontrados (Describe detalladamente)				
Fecha en que fueron encontrados			Fecha de entrega en ama de llaves				
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
Entrega (Nombre y firma)			Recibe en ama de llaves (Nombre y firma)				

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 29 de 37

ANEXO 8.7


REPORTE DE AMA DE LLAVES



REPORTE AMA DE LLAVES

O: ☐ OCUPIADO
 AL: ☐ ALMACEN
 R: ☐ REPARACION


TURNO		HORA		FECHA		REVISADO POR	
No. CTO	CLAVE	No. CTO	CLAVE	No. CTO	CLAVE	No. CTO	CLAVE
301	417	6-4	810	1007	1204	1501	1611
302	501	615	811	1208	1209	1502	1612
303	502	616	812	1229	1256	1503	1613
304	503	617	813	1215	1257	1504	1614
305	504	701	814	1211	1300	1505	1615
306	505	702	815	1312	1359	1506	1616
307	506	703	816	1317	1359	1507	1617
308	507	704	817	1318	1359	1508	1618
309	508	705	818	1319	1359	1509	1619
310	509	706	819	1320	1359	1510	1620
311	510	707	820	1321	1359	1511	1621
312	511	708	821	1322	1359	1512	1622
313	512	709	822	1323	1359	1513	1623
314	513	710	823	1324	1359	1514	1624
315	514	711	824	1325	1359	1515	1625
316	515	712	825	1326	1359	1516	1626
317	516	713	826	1327	1359	1517	1627
318	517	714	827	1328	1359	1518	1628
319	518	715	828	1329	1359	1519	1629
320	519	716	829	1330	1359	1520	1630
321	520	717	830	1331	1359	1521	1631
322	521	718	831	1332	1359	1522	1632
323	522	719	832	1333	1359	1523	1633
324	523	720	833	1334	1359	1524	1634
325	524	721	834	1335	1359	1525	1635
326	525	722	835	1336	1359	1526	1636
327	526	723	836	1337	1359	1527	1637
328	527	724	837	1338	1359	1528	1638
329	528	725	838	1339	1359	1529	1639
330	529	726	839	1340	1359	1530	1640
331	530	727	840	1341	1359	1531	1641
332	531	728	841	1342	1359	1532	1642
333	532	729	842	1343	1359	1533	1643
334	533	730	843	1344	1359	1534	1644
335	534	731	844	1345	1359	1535	1645
336	535	732	845	1346	1359	1536	1646
337	536	733	846	1347	1359	1537	1647
338	537	734	847	1348	1359	1538	1648
339	538	735	848	1349	1359	1539	1649
340	539	736	849	1350	1359	1540	1650
341	540	737	850	1351	1359	1541	1651
342	541	738	851	1352	1359	1542	1652
343	542	739	852	1353	1359	1543	1653
344	543	740	853	1354	1359	1544	1654
345	544	741	854	1355	1359	1545	1655
346	545	742	855	1356	1359	1546	1656
347	546	743	856	1357	1359	1547	1657
348	547	744	857	1358	1359	1548	1658
349	548	745	858	1359	1359	1549	1659
350	549	746	859	1360	1359	1550	1660
351	550	747	860	1361	1359	1551	1661
352	551	748	861	1362	1359	1552	1662
353	552	749	862	1363	1359	1553	1663
354	553	750	863	1364	1359	1554	1664
355	554	751	864	1365	1359	1555	1665
356	555	752	865	1366	1359	1556	1666
357	556	753	866	1367	1359	1557	1667
358	557	754	867	1368	1359	1558	1668
359	558	755	868	1369	1359	1559	1669
360	559	756	869	1370	1359	1560	1670
361	560	757	870	1371	1359	1561	1671
362	561	758	871	1372	1359	1562	1672
363	562	759	872	1373	1359	1563	1673
364	563	760	873	1374	1359	1564	1674
365	564	761	874	1375	1359	1565	1675
366	565	762	875	1376	1359	1566	1676
367	566	763	876	1377	1359	1567	1677
368	567	764	877	1378	1359	1568	1678
369	568	765	878	1379	1359	1569	1679
370	569	766	879	1380	1359	1570	1680
371	570	767	880	1381	1359	1571	1681
372	571	768	881	1382	1359	1572	1682
373	572	769	882	1383	1359	1573	1683
374	573	770	883	1384	1359	1574	1684
375	574	771	884	1385	1359	1575	1685
376	575	772	885	1386	1359	1576	1686
377	576	773	886	1387	1359	1577	1687
378	577	774	887	1388	1359	1578	1688
379	578	775	888	1389	1359	1579	1689
380	579	776	889	1390	1359	1580	1690
381	580	777	890	1391	1359	1581	1691
382	581	778	891	1392	1359	1582	1692
383	582	779	892	1393	1359	1583	1693
384	583	780	893	1394	1359	1584	1694
385	584	781	894	1395	1359	1585	1695
386	585	782	895	1396	1359	1586	1696
387	586	783	896	1397	1359	1587	1697
388	587	784	897	1398	1359	1588	1698
389	588	785	898	1399	1359	1589	1699
390	589	786	899	1400	1359	1590	1700

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 30 de 37

ANEXO 8.8


INSPECCION HABITACIONES


ROOM INSPECTION					
FECHA: _____		HABITACION No. _____			
ENTRADA		Bien	Mal	GLOSET	
Puerta (exterior e interior) Tope por dentro				Puertas corredizas	Bien
Mirilla				Entrepaños	Mal
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				Soco y piso	
RECAMARA				Maletero (Tijeras)	
Apagadores y contactos				BANO	Bien
Plafon y Muros				Puerta y Bisagras	Mal
Puerta de comunicación				Chapa y contra chapa	
Cajones y Comoda				Espejo cuerpo entero	
Revista Autorizada				Tope de puerta y perchero	
Cafetera con charola, lista servir				Muros y plafon	
Botella de agua con su candado del precio				Apagadores	
Hielera con sus pinzas				Iluminacion	
Servi Bar con su candado de Abierto				Taza wc.	
Cabeceras				Portarollos con sus 2 piezas	
Colchones				Regadera y maneralee	
Detector de Humo				Tina de baño y automatico	
Cortinas con su baston y Black out				Jabonera	
Pantallas de lamparas				Cortina y Cortinero	
Buro con su Telefono y Directorio telefonico				Tendedero para ropa	
Cajones block de notas con su pluma				Tapete antiderrapante y Felpa	
Sabanas, rodapiés almohadas y colchas				Piso y coladera	
Radio Despertador				Toallas de Baño (3 piezas)	
Television y control remoto				LAVABO	
Cuadro decorativo				Muros y registro del plafon	
Espejos				Apagadores	
Cesto de basura con su bolsa				Cubierta de marmol	
Mesa				Manerales	
Cenicero y Menu Room Service				Vasos (2)	
Sillas (2)				Canasta amenidades con	
TERRAZA				2 Jabones, shampoo, crema para	
Puerta cierra correctamente				cuerpo, gorra para baño, costurero	
Vidrios puerta con calcomanias (logo y no ropa)				Destapador y Toallero	
Barandales				Portakeenex	
Muros y Techo				Espejo y marco	
Piso				Secadora	
				Piso y Sodos	
				Basurero	
OBSERVACIONES:					
Elaboro Inspeccion:			Camarista responsable:		

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

ANEXO 8.11

CONTROL DE PERSONAL

		CONTROL DE PERSONAL	
NOMBRE:			
RIGE A PARTIR DE:	HASTA		
DEPARTAMENTO:	AMA DE LLAVES		
POSICIÓN:	CAMARISTA		
LA CASILLA MARCADA CON UNA " X " INDICA LA ACCION DE LA PROPUESTA			
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
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 34 de 37

ANEXO 8.12

ORDEN DE TRABAJO MANTENIMIENTO



ORDEN DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO

Nº 26902

<input type="checkbox"/> LIMPIEZA	<input type="checkbox"/> PINTURAS	<input type="checkbox"/> ALFOMBRAS LAVADO
<input type="checkbox"/> CERRAJES	<input type="checkbox"/> ELECTRICIDAD	<input type="checkbox"/> ALFOMBRAS CAMBIO
<input type="checkbox"/> PUERTAS	<input type="checkbox"/> AEROSOLERIA	<input type="checkbox"/> ALFOMBRAS REPARACIÓN
<input type="checkbox"/> PANTALLAS	<input type="checkbox"/> TUBERIAS	<input type="checkbox"/> AIRE ACONDICIONADO
<input type="checkbox"/> CUBIERTOS	<input type="checkbox"/> OTROS	<input type="checkbox"/> TRILLOS
<input type="checkbox"/> MANTENIMIENTO		
DEPARTAMENTO		
DÍA		
FECHA DEL DEPÓSITO		
NOMBRE COMPLETO		
FIRMA		EMPLEADO
OBSERVACIONES		TERMINADO
		REVISADO
OBSA		
FECHA		

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		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 • Shirt	25.00	
		CAMISETA • Undershirt	15.00	
		CAZONCILLO • Drawers	12.00	
		CALCETINES (PAR) • Sock - Pair	12.00	
		PANCELOS • Handkerchief	10.00	
		PIJAMA • Pajama	40.00	
		PLAYERAS • Shirt	20.00	
		PANTALONES • Pants	25.00	
		BATIS BAÑO • Bath Robe	35.00	
		OVERALL	25.00	
		SHORT	15.00	

NOMBRE COMPLETO NAME
CUARTO ROOM
FECHA DATE
FIRMA GUEST SIGNATURE

CUENTA • Count		SEÑORAS • Ladies	PRECIO Price	CANTIDAD Amount
HUESPED Guest	Hotel			
		BLUSA • Blouse	25.00	
		FONDO • Slip	12.00	
		CAMISON • Night Gown	20.00	
		BRASSIERE • Bralette	12.00	
		PANTALINAS • Panties	12.00	
		PAÑUELOS • Handkerchief	10.00	
		VESTIDOS • Dress	35.00	
		PANTALONES • Pants	30.00	
		FALDAS • Skirt	25.00	
		OVERALL	30.00	
		SHORT	15.00	

TODA ROPA RECIBIDA ANTES
DE LAS 10:00 HRS. SERA DEVUELTA
AL DÍA 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 • Pant	45.00	
		SACO • Coat	45.00	
		TRAJE • Suit	75.00	
		CAMISA DE SEDA • Silk Shirt	40.00	
		CORBATA • Tie	25.00	
		SUETER • Sweater	35.00	
		VARIOS • Other		

NOMBRE COMPLETO NAME
CUARTO ROOM
FECHA DATE
FIRMA GUEST SIGNATURE

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

TODA ROPA RECIBIDA ANTES
DE LAS 10:00 HRS. SERA DEVUELTA
AL DÍA 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	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.	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)	

