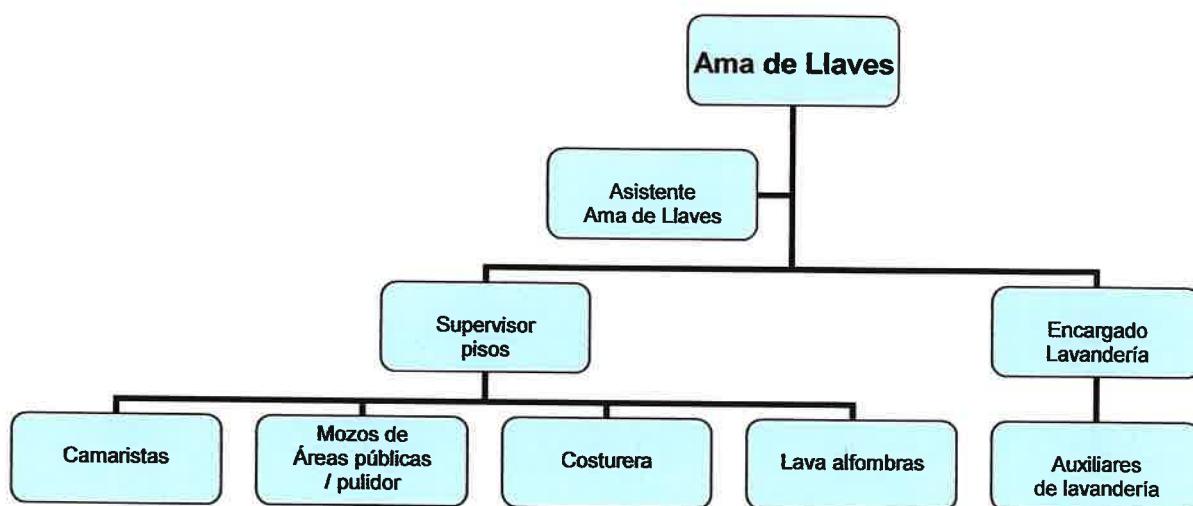


 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p>
	<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	

AMA DE LLAVES



 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p> <p>FECHA: 2009 HOJA: Página 2 de 42</p>
---	--	--

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2 ALCANCE**
- 3 RESPONSABILIDAD**
- 4 REFERENCIAS**
- 5 DEFINICIONES**
- 6 POLÍTICAS O CRITERIOS**
- 7 PROCESO**
 - 7.1 Ama de Llaves**
 - 7.2 Asistente de Ama de Llaves**
 - 7.3 Supervisor de Pisos**
 - 7.4 Supervisor de Pisos Vespertino**
 - 7.5 Camaristas Primer Turno**
 - 7.6 Camaristas Segundo Turno**
 - 7.7 Mozos de Pisos**
 - 7.8 Supervisor de Áreas Públicas**
 - 7.9 Mozos de Áreas Públicas Primer Turno**
 - 7.10 Mozos Áreas Públicas Segundo Turno**
 - 7.11 Mozos Áreas Públicas Tercer Turno**
 - 7.12 Pulidor**
 - 7.13 Lava Alfombras**
 - 7.14 Encargado de Ropería**
 - 7.15 Auxiliar de Ropería**
 - 7.16 Encargado de Valet**
 - 7.17 Costurera**

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p> <p>FECHA: 2009 HOJA: Página 3 de 42</p>
---	--	--

8 ANEXOS

- 8.1** Pase de Salida
- 8.2** Reporte de Producción de Camaristas
- 8.3** Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones
- 8.4** Inventarios:
 - a) Inventario de Blancos y Mantelería
 - b) Inventario de Suministros
- 8.5** Lista de Asistencia de Camarista
- 8.6** Lost and Found Department
- 8.7** Reporte de Ama de Llaves
- 8.8** Lista de Inspección de Habitaciones
- 8.9** Reporte de Camarista
- 8.10** Revisión de Baños
- 8.11** Requisición de Suministros para Huésped
- 8.12** Requisición de Suministros para Limpieza
- 8.13** Cargo de lavandería
- 8.14** Reporte de lavandería y tintorería a huéspedes
- 8.15** Control de llamadas de valet

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 4 de 42</p>
---	--	--

1. OBJETIVO

Dar 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 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.

5.3 Blancos:

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

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 5 de 42</p>
---	--	---

5.4 Programa de Mantenimiento:

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 Foayer:

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:

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

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p>
	<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>FECHA: 2009 HOJA: Página 6 de 42</p>

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

(ver detalles en manual de estándares generales de servicio LRA)

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 cofia y 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 o a su Coordinadora, 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.

7.1.2 Cumple con lo establecido en el Procedimiento.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 7 de 42</p>
---	--	---

7.1.3 Elabora la Lista de Asistencia del personal bajo su cargo enviándola a Recursos Humanos dónde reporta las incapacidades o accidentes de trabajo de su personal enviando los soportes a dicho departamento.

7.1.4 Diariamente, en coordinación con su Asistente, toma asistencia del personal bajo su cargo en la Bitácora de Asistencia. Ver Bitácora en el Departamento.

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 (Ver Anexo 8.1) 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 Área 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 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.

7.1.8 Revisa la Requisición de Suministros para Huésped, que le entrega el Encargado de Ropería. Ver Lista de Registros.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 8 de 42</p>
---	--	--

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

7.1.10 Elabora el Reporte de Producción de Camaristas (Ver anexo 8.2), y lo entrega a la Asistente de Ama de Llaves 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 que le entrega su Asistente, 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.
- Basándose en la información de la primera hoja y en su Bitácora de Asistencia, llena los datos en la segunda hoja del formato.

7.1.11 Lee en Bitácora de Pendientes, Bitácora de Supervisor de Segundo Turno y Bitácora de Supervisor de Tercer Turno los pendientes del día anterior y da seguimiento a los mismos. Ver Bitácoras en el Departamento.

7.1.12 Coordina las actividades referentes a clientes VIPs, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico 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 en el Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones (ver anexo 8.3) de 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.
- 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

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p>
	<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>FECHA: 2009 HOJA: Página 9 de 42</p>

necesario que se revise el resto de las habitaciones del hotel según la gravedad del error encontrado.

7.1.15 Mensualmente imprime el reporte completo de Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones y analiza la gráfica de frecuencia que se desprende del mismo, 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 Ordenes de Trabajo de Mantenimiento. Ver Lista de Registros del Departamento.
- Informa, vía telefónica, al Departamento de Mantenimiento las habitaciones bloqueadas para aplicar programa de mantenimiento correctivo.

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. Ver anexo 8.4 y Lista de Registros del Departamento.

Dichos inventarios son verificados por el personal que asigne Contraloría. Una vez realizados los inventarios se envían copias al Contralor General y Gerente General para su revisión. Ver Lista de Registros del Departamento.

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.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p>
	<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>FECHA: 2009 HOJA: Página 10 de 42</p>

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 Asigna a una persona del Departamento que desee llevar a cabo la función de Guardarropa en los eventos que se requiera, explicando a la misma la forma en que debe tener control del guardarropa.

7.1.23 Supervisa que todos los registros del Departamento estén al día, de acuerdo a lo establecido.

7.1.24 Supervisa el control de los documentos del departamento de Ama de Llaves.

7.1.25 Lleva a cabo, cuando le corresponde, la rastreabilidad del servicio

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

7.1.27 Revisa y anota los pendientes para el Supervisor del Tercer Turno en la Bitácora de Segundo y Tercer Turno. Ver Bitácora en el Departamento.

7.1.28 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 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.
- d) Lo anterior lo registra en el formato de Lista de Asistencia de Camaristas (Ver anexo 8.5), el cual se encuentra al alcance de las camaristas para que lo consulten.
- e) Si durante la semana, sube la ocupación, el Ama de Llaves pide a las Camaristas que realicen habitaciones extras.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p>
	<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>FECHA: 2009 HOJA: Página 11 de 42</p>

7.1.29 Distribuye 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.

7.1.30 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.

7.1.31 Recibe de los Supervisores de Pisos los Reportes de Camarista para elaborar el primer Reporte de Ama de Llaves (ver anexo 8.7), entregando una copia de éste al Departamento de Ingresos y conservando el original como registro

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

7.1.33 En ausencia del Ama de Llaves, la Asistente de Ama de Llaves lleva a cabo las anteriores actividades.

7.2 Asistente de Ama de Llaves.

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.

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. Ver anexo 8.6
- Si el artículo es reclamado por el huésped, se le pide su nombre, firma y una identificación.
- Despues 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.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 12 de 42</p>
---	--	--

- 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. Ver Lista de Registros del Departamento.

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. Ver Lista de Registros.

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 Ordenes de Trabajo de Mantenimiento, en caso de encontrar defectos físicos en las instalaciones, entregando al Departamento de Mantenimiento el original y la copia verde de las mismas y la copia amarilla como registro del Departamento.

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

7.2.11 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.

7.2.12 Supervisa que, al final del primer turno de los Supervisores de Pisos, las roperías se encuentren ordenadas y limpias y verifica que el Lobby esté en perfectas condiciones de limpieza.

7.2.13 En ausencia de la Asistente de Ama de Llaves, el Ama de Llaves realiza las anteriores actividades.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 13 de 42</p>
---	--	---

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 a los mozos de pisos, 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 (ver anexo 8.8) de la siguiente manera:

- Anotan en el Registro de Inspección Diaria de Habitaciones su nombre y la fecha del día en que realizan la inspección.
- Anotan el número de habitación que están inspeccionando en dicho registro.
- Revisan la habitación de acuerdo a la Lista de Inspección de Habitaciones y anotan "B o M, si, no", en su Registro de Inspección, en el número correspondiente a la característica que se encuentre defectuosa.
- Describen en el rubro de problema detectado y acción tomada, el defecto encontrado.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 14 de 42</p>
---	--	---

- 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).
SI = Limpio.
NO = Sucio
- 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 Ordenes de Trabajo de Mantenimiento en caso de encontrar defectos físicos en las instalaciones, entregando al Departamento de Mantenimiento el original y la copia verde de las mismas y la copia amarilla como registro del Departamento. Ver Lista de Registros 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 Registran en la Bitácora quiénes realizan cuartos extras bajo este término, Camarista, Supervisor de Pisos y/o Mozos de Pisos y Áreas Públicas.

7.3.13 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 Asistente de Ama de Llaves pasillos y roperías limpios.
- Verifica visualmente que a las camaristas que no les falte amenidades, ni equipo de trabajo e imagen personal impecable.

7.3.14 Reciben llaves de roperías por parte de los mozos de pisos y las entregan a la Asistente de Ama de Llaves.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 15 de 42</p>
---	--	---

7.3.15 Anotan los pendientes de su turno en la Bitácora de Pendientes. Ver Bitácora en el Departamento.

7.3.16 En ausencia de alguno de los Supervisores de Pisos, la Asistente de Ama de Llaves 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. Ver Bitácora en el departamento.

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 copia al Departamento de Ingresos y se conserva el original como registro 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. Ver Lista de Registros.

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

- Baños de Lobby
- Baños de Empleados
- Entrada del Motor Lobby
- Entrada Principal
- Sótano
- Lobby Principal

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 16 de 42</p>
---	--	--

- Áreas de Centros de Consumo

7.4.8 Verifica 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 Realiza la inspección diaria de habitaciones basándose en la lista de inspección. Ver anexo 8.8

7.4.10 Anota los pendientes de su turno en la Bitácora de Supervisor de Segundo Turno. Ver Bitácora en el Departamento.

7.4.11 Al final de su turno elabora el tercer Reporte de Ama de llaves, entregando copia del mismo al Departamento de Recepción, Departamento de Ingresos y conserva el original como registro del Departamento, el cual archiva junto con la impresión del Rack de Habitaciones que obtiene del sistema al capturar el Reporte de Ama de Llaves.

7.4.12 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 en el Reporte de Camarista.

7.5.2 Reciben tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que les asigna el Supervisor 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. Ver anexo 8.9 Al término del turno revisan nuevamente el estado físico final de sus habitaciones para registrarlos en dicho.

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:

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p> <p>FECHA: 2009 HOJA: Página 17 de 42</p>
---	--	---

- Acomodan los amenities de forma que no se maltraten, rayen o aplasten los empaques.
- No colocan cosas pesadas sobre los amenities del carrito.
- 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 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. Ver Bitácora en el Departamento.

7.5.9 Si las camaristas encuentran la habitación con seguro o tarjeta de No Molestar de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., deben preguntar al Departamento de Ama de Llaves si pueden pasar a limpiar dicha habitación.

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

7.5.11 Elaboran la Lista de Suministros para Camarista. Ver anexo 8.10

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

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

7.5.14 Las camaristas revisan semanalmente en la Lista de Asistencia de Camaristas, los días de la semana que deben asistir para realizar limpieza de habitaciones.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p>
	<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>FECHA: 2009 HOJA: Página 18 de 42</p>

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. Ver Bitácora en el Departamento.

7.6.2 Reciben y elaboran el Reporte de Camarista del estado físico de habitaciones, entregándolo al Supervisor de pisos. Ver anexo 8.9. Al término del turno revisan nuevamente el estado físico final de sus habitaciones para registrarlos 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.
- No colocan cosas pesadas sobre los amenities del carrito.
- 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. Ver Procedimiento de Limpieza de Habitaciones.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 19 de 42</p>
---	--	---

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. Ver Bitácora en el Departamento.

7.6.8 Llevan a cabo las cortesías de la siguiente manera:

- Prenden la lámpara colgante de la mesa de trabajo.
- En habitaciones Suites, prenden la lámpara de pie.
- Colocan el candado de desayuno sobre la cama junto con los 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 y la otra camarista del turno llevan 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 limpiaran las camarista en cada piso que le indica la Ama de Llaves.

7.7.3 Limpian señalamientos, ceniceros, puertas y rieles de elevadores de servicio.

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

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

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 20 de 42</p>
---	--	--

7.8 Supervisor de Áreas Públicas

7.8.1 Asignan las áreas de trabajo a los mozos de áreas públicas, de acuerdo a la tabla de Asignación de Áreas, que elabora el Ama de Llaves.

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

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

- Estacionamiento
- Motor Lobby
- Entrada Motor Lobby
- Entrada Principal
- Rampa de carga y descarga
- Sótano
- Azotea
- Cámaras de Basura
- Baños de Lobby
- Baños de Empleados
- Lobby Principal
- Áreas de Centros de Consumo
- Oficinas Administrativas

7.8.4 Supervisan que el lavado de alfombras se realice adecuadamente.

7.8.5 Supervisan que los mozos de áreas públicas utilicen adecuadamente los productos químicos de limpieza.

7.8.6 El Supervisor asignado al tercer turno, se encarga de realizar la limpieza profunda en áreas públicas y verifica que se lleve a cabo adecuadamente el pulido de los pisos de mármol.

7.8.7 El Supervisor asignado al tercer turno, da seguimiento a los pendientes informados por el Ama de Llaves en la Bitácora de Tercer Turno. Ver Bitácora en el Departamento.

7.8.8 El Supervisor asignado al tercer turno anota todos los pendientes de su turno en la Bitácora de Supervisor de Tercer Turno.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p> <p>FECHA: 2009 HOJA: Página 21 de 42</p>
---	--	---

7.8.9 En ausencia del Supervisor de Áreas Públicas, el Ama de Llaves y la Asistente de Ama Llaves, llevan a cabo las anteriores actividades. En ausencia del Supervisor de Tercer Turno, un mozo de ese turno lleva a cabo las anteriores actividades.

7.9 Mozos de Áreas Públicas Primer Turno.

7.9.1 Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

a) Sótano:

- Lavan rampa de Recepción de Mercancía.
- Lavan pasillo del sótano.
- Limpian oficinas de Mantenimiento
- Limpia puerta de elevador de servicio.
- Limpian herrerías, puertas y tuberías.
- Limpian rejillas de aire acondicionado y lámparas.

b) Lobby:

- Lavan baños firmando la hoja de Revisión de Baños. Ver anexo 8.10 (lobby). Al final del día entregan esta hoja al Departamento de Ama de Llaves.
- Lavan y mopean área de mármol.
- Limpian elevadores
- Limpian ceniceros del área de entrada principal
- Limpian barandales.
- Limpian y aspiran mesas, sillones y alfombras
- Limpian señalización, extinguidores y teléfonos.
- Limpian escaleras de torres

c) Oficinas:

- Limpian el área de Recepción y Concierge.
- Limpian oficina de Gerencia General y Contraloría.
- Limpian oficinas de Banquetes y Ventas
- Limpian oficina de Teléfonos y Reservaciones.
- Limpian oficina de Ama de Llaves.
- Limpian oficinas de Compras y Mantenimiento.
- Limpian oficina de Recursos Humanos.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 22 de 42</p>
---	--	--

- Limpian, lavan y mopean el mármol del fooyer de la planta baja.
 - Al terminar el turno, hacen recorrido sacando basura de las oficinas.
- d) **Lobby Bar:**
- Aspiran tapetes y sillones del lobby y lobby bar.
 - Limpian lámparas del lobby y lobby bar.
 - Limpian vestíbulo de elevadores.
 - Limpian señalización, extinguidores y teléfonos.
 - Lavan y mopean área de mármol.
 - Lavan exterior de entrada principal y de motor lobby
- e) **Baños de Colaboradores:**
- Limpian constante y profundamente los baños de colaboradores
 - Auxilia en el lavado de la Rampa de Recepción de Mercancía.
- g) **Banqueta:**
- Limpian y barren diariamente el frente del hotel.
- h) **Otras:**
- Lavan la entrada al estacionamiento.
 - Limpian el aula de capacitación.
 - Lavan manchas de grasa.
 - Limpian vitrinas de hidrantes.
 - Limpian coladeras del motor lobby
- i) **Salones de Eventos:**
- Apoyan al departamento de banquetes a limpiar y aspirar los salones cuando lo soliciten.
- j) **Centros de Consumo:**
- Barren y trapean pisos.
 - Lavan pisos.
 - Aspiran alfombras.

7.9.2 En ausencia de alguno de los Mozos de Áreas Públicas de Primer Turno y Tercer Turno, el Supervisor de Áreas Públicas y los demás mozos, llevan a cabo las anteriores actividades.

7.10 Mozos Áreas Públicas Segundo Turno

7.10.1 Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

- Escaleras de lobby y de servicio.
- Elevadores de huéspedes y servicio.
- Baños lobby, firmando la Hoja de Revisión de Baños. Ver anexo 8.10.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 23 de 42</p>
---	--	---

- Baños de empleados.
- Pasillo del sótano y rampa.
- Lobby principal y lobby bar.
- Recepción.
- Centros de Consumos.

7.10.2 En ausencia de alguno de los Mozos de Segundo Turno, el otro mozo del turno lleva a cabo las anteriores actividades.

7.11 Mozos de Áreas Públicas 3º. Turno

7.11.1 Realizan diariamente la limpieza profunda de las siguientes áreas:

- a) Centros de Consumo:
 - Lavan y trapean pisos.
 - Limpian y pulen pasamanos.
- b) Oficinas de Recursos Humanos, Gerencia General, Contraloría, Ventas, Teléfonos, Reservaciones:
 - Sacan basura.
 - Aspiran alfombras.
 - Sacuden.
- c) Baños de Huéspedes y Empleados:
 - Lavan muros, pisos, w.c, migitorios y regaderas.

7.12 Pulidor.

7.12.1 Se encarga de pulir y abrillantar, con la maquina pulidora y líquidos abrillantadores, todas las áreas de mármol del hotel que se le asigna el Supervisor de la noche.

7.13 Lava Alfombras

7.13.1 Lava las alfombras y tapicería del hotel que le indica verbalmente el Ama de Llaves y/o Supervisores de Pisos, utilizando la maquina lava alfombras y shampoo para alfombra.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 24 de 42</p>
---	--	--

- 7.13.2 Realizan recorrido por pasillos y lava manchas que encuentre en alfombras o tapicería.
- 7.13.3 Elaboran Bitácora de Lava Alfombra, anotando las actividades que realiza durante el turno.
- 7.13.4 En ausencia de alguno de los Lava Alfombras, el otro Lava Alfombras, lleva a cabo las anteriores actividades.

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.
- Elabora Pase de Salida verificando que sean los mismos datos de la Nota de Recepción de la lavandería.

7.14.2 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.

7.14.3 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. Ver anexo 8.11 y Lista de Registros del Departamento.

7.14.4 Se encarga del adecuado manejo de blancos, mantelería, suministros de habitación y suministros de limpieza, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Acomoda los productos en los anaqueles de forma que no se maltraten o ensucien.
- Limpia constantemente los anaqueles de almacenamiento de blancos.
- Coloca los blancos estirados y doblados de forma adecuada para evitar que se arruguen o ensucien.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p> <p>FECHA: 2009 HOJA: Página 25 de 42</p>
---	--	---

- Debido a que es un almacén de paso, no es necesario revisar el estado del producto almacenado, ya que la rotación de los productos es continua. Si nota que algún producto está maltratado o en mal estado lo cambia en el almacén principal o lo desecha, según sea el caso.

7.14.5 Realiza el lavado de toallas.

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

7.14.7 En coordinación con el Ama de Llaves realiza Inventarios de suministros, Mantelería y Blancos. Ver anexo 8.4.

7.14.8 Lleva control de la mantelería que se distribuye en la Bitácora de Control de Mantelería. Ver Bitácora en el Departamento.

7.14.9 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 por la tarde.

7.15.2 Surte suministros para camaristas de acuerdo a las Lista de Suministros para Camaristas.

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 Encargado de Valet

7.16.1 Recoge en las habitaciones la ropa de huéspedes para lavado y/o planchado.

7.16.2 Al recibir las prendas de los huéspedes, revisan las mismas de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Revisión de Contrato.

7.16.3 Recibe los uniformes de colaboradores para su lavado.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 26 de 42</p>
---	--	---

7.16.4 Mantiene al día el Resguardo de Control de Uniformes de empleados y la Bitácora de Uniformes.

7.16.5 Lleva a cabo préstamos de planchas y burros para planchar a huéspedes que lo soliciten.

7.16.6 Se encarga de mandar a la tintorería la ropa de huéspedes, llevando un control en notas de Cargos de Lavandería y en Bitácora de Ropa de Huéspedes para Lavandería. Ver lista de Registros.

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

- Elabora la nota de Cargo de Lavandería. Ver anexo 8.13
- 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 verde la entrega al Departamento de Recepción para que se deposite en el Cajón del Auditor Nocturno.
- La copia amarilla la conserva como registro del Departamento. Ver Lista de Registros del Departamento.

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

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. Ver anexo 8.14. y Lista de Registros del Departamento.

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. Ver anexo 8.15

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.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p>	<p>COD: ALL-RH ED: 2</p>
<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</p>		
<p>FECHA: 2009 HOJA: Página 27 de 42</p>		

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 Borda con una marca los blancos sacados del almacén para mayor control con las lavanderías.
- 7.18.3 Hace limpiezas utilizando la mantelería que se ha dado de baja.
- 7.18.4 Reporta al Ama de Llaves cuando la máquina de coser necesita mantenimiento.
- 7.18.5 En ausencia de la Costurera, el Encargado de Valet lleva a cabo las anteriores actividades.

8. ANEXOS

- 8.1 Pase de Salida
- 8.2 Reporte de Producción de Camaristas
- 8.3 Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones
- 8.4 Inventarios:
 - a) Inventario de Blancos y Mantelería
 - b) Inventario de Suministros
- 8.5 Lista de Asistencia de Camarista
- 8.6 Lost and Found Department
- 8.7 Reporte de Ama de Llaves
- 8.8 Lista de Inspección de Habitaciones
- 8.9 Reporte de Camarista
- 8.10 Revisión de Baños
- 8.11 Requisición de Suministros para Huésped
- 8.12 Requisición de suministros para limpieza
- 8.13 Cargo de Lavandería
- 8.14 Reporte de Lavandería y Tintorería a Huéspedes
- 8.15 Control de llamadas de valet



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: ALL-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 28 de 42

PASE DE SALIDA



PASE DE SALIDA

Nº 4187

ANEXO 8.1

**HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.****MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

COD: ALL-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 29 de 42

REPORTE DE PRODUCCIÓN DE CAMARISTAS

Fecha	CONTROL DE CAMARISTAS				Cuartos Ocupados	total cto cubiertos	total de ctos extras	total cto extras x camarista	Ctos hechos per super.	Hab. no durmió
	Contratadas	Descansos	Faltaron	Trabajaron						
01/04/10	8	4	0	4	36	32	36	9		4
02/04/10	8	4	0	4	45	48	3	-1		
03/04/10	8	5	0	3	66	38	25	6	0	5
04/04/10	8	4	0	4	59	48	11	3	0	1
05/04/10	8	2	0	6	63	72	0	-9	0	0
06/04/10	8	2	1	5	78	60	14	3		0
07/04/10	8	2	1	5	90	60	28	5.6		3
08/04/10	8	1	1	6	74	72	0	0	1	1
09/04/10	6	2	1	5	61	60	1	0.2		
10/04/10	7	2	0	5	43	48	0	0		
11/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
12/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
13/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
14/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		0
15/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		0
16/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		0
17/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		0
18/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		0
19/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
20/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
21/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0
22/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
23/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
24/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0
25/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		0
26/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		0
27/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
28/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
29/04/10	0	0	0	0	0	0	0	0		
30/04/10	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!		

GRAN TOTAL DE CUARTOS

Nº de cuartos que hace una Camarista
Equivalente en días de Camarista
Salario diario de Camarista año 2002
Equivalente en Pesos

-
12
-
50.00
-



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: ALL-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 30 de 42

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

ESTADISTICO MENSUAL DE LIMPIEZA EN HABITACIONES

feb-10

REPORTE DE PRODUCCION MENSUAL CAMARISTAS

NO	NOMBRE	TOTAL																													
		L	M	MI	J	V	S	D	L	M	MI	J	V	S	D	L	M	MI	J	V	S	D	L	M	MI	J	V	S	D		
5325	Delfina Ramirez Bautista	D	12	12		12	PS	D	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	21	22	23	24	25	26	27	28	
5336	Epifanía Antonio de la Cruz	D	12	12	15	8	12	D	18	20	22	20	6	15	D	7	14	17	18	7	18	D	15	17	19	19	16	21	D	349	
5587	Luz Ma. Rodriguez Cano	12	12	12	PS	12	D	12	18	PS	21	7	12	D	PS	12	13	17	7	15	D	12	14	B	B	B	B	B	208		
5605	Zenaida Espinoza Morgado	V	V	V	V	12	12	D	19	19	21	20	15	14	13	12	13	5	18	14	18	D	15	17	19	20	17	20	D	333	
5677	Roselba Lopez Martinez	D	F	11	15	5	11	12	D	20	22	21	6	14	13	D	5	15	18	5	D	12	14	17	19	21	18	17	15	326	
5780	Garcia Sanchez Rosa	12	D	12	15	12	12	F	20	D	20	14	PS	PS	12	7	D	17	15	18	12	D	7	19	20	16	21	15	308		
5830	Angelos Apolonia 2do turno	D	12	12	15	12		D	7	18	20	20	14	14	D	12	7	17	16	14	18	D	7	18	19	20	16	21	D	329	
5840	Gonzalez Otero Ismaela	4	12	12	15	4	D	F	7	20	21	17	13	D	12	2	13	14	19	14	D	12	7	17	19	20	16	D	15	305	
5543	Mauricio Taboada Bernardino	12	4	3	F	3			9	12	D	13	15	13	14	13	12	13	17	15	15	D	8	15	7	18	20	15	D	12	278
5060	Soledad Mejí Almanza								3	6	7	2		3	D			4	2				10	8	11	10	11	D	77		
5903	Santiago Mtz Patricia																											84			
5911	Martínez Ortiz Rosario																											74			
	SUPERVISORAS																											0			
	HABTS QUE NO SE PAGAN																											13			
	HABS NO DURMIO	5	3	1			3	8	1	4	3		4		5	5	2	3	3				7		20			53			
	TOTAL DE HABITACIONES	49	67	87	76	80	50	53	65	127	150	146	103	86	60	86	99	117	147	148	72	68	87	129	151	172	161	111	72	2839	
	% HABITACIONES	21	29	38	33	35	22	23	37	55	65	63	45	37	26	37	43	51	64	64	31	29	38	56	65	70	48	31	35.1		

80

18

ANEXO 8.3



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: ALL-RH

ED: 2

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

FECHA: 2009

HOJA: Página 31 de 42

INVENTARIOS

HOTEL GENEVE

INVENTARIO DE BLANCOS

FECHA MARZO 2010

CALCULO PARA REQUISICION DE COMPRAS.

CONCEPTO	NO DE ARTS POR CUARTO	NO DE HAB DEL HOTEL	X = B = C MONTAJE	1 NO DE VUELTAS	2 C = t2 STOCK	3 INVENTARIO ANTERIOR	4 ULTIMAS COMPRAS CANT. Y FECHA	5 BAJAS	6 3 + 4 - 5 + 6 INVENTARIO FINAL	7 2 + 6 = F NECESIDADES
MOJADA ESTANDAR	4	205	820	1	820	820	0	0	820	0
MOJADA KING	2	33	66	1	66	66	0	0	66	0
MOJADA DE CUNA	1	10	10	1	10	10	0	0	10	0
BERTOR Matri	1	230	230	1	230	16	0	0	16	-24
BERTOR KING	1	32	32	1	32	7	0	0	7	-25
BRE CAMA Matri	2	205	410	2	820	514	100	7	707	-113
BRE CAMA KING	1	33	33	2	66	65	0	65	0	-66
REDON Matri	2	205	410	1	410	399	0	10	389	-21
REDON KING	1	33	33	1	33	43	0	0	43	10
NDA ALMOJADA ESTANDAR	4	205	820	2	1640	2433	0	26	2407	767
NDA ALMO ESTANDAR FILO AZU	4	205	820	2	1640	562	835	289	1108	-532
NDA ALMO KING FILO AZUL	2	33	66	2	132	179	0	47	132	0
NDA DECORATIVA RAYADA	4	205	820	2	1640	1778	150	4	1624	284
NDA DECORATIVA AMARILLA	2	230	480	1	480	480	0	51	475	15
NDA DECORATIVA VERDE	2	230	460	1	460	502	0	3	499	39
OTECTOR ALMOJADA ESTANDAR	4	205	820	2	1640	1263	0	45	1218	-422
OTECTOR ALMOJADA KING	2	33	66	2	132	0	0	0	0	-132
OTECTOR DE COLCHON Matri	2	205	410	1	410	415	0	10	405	-5
OTECTOR DE COLCHON KING	1	33	33	1	33	40	0	0	40	7
DAPIE Matri	2	205	410	1	410	410	0	0	410	0
DAPIE KING	1	33	33	1	33	33	0	0	33	0
BANA Matri BCA	4	205	820	2	1640	1382	0	1650	302	-1338
BANA KING BCA	2	33	66	2	132	0	0	320	320	-452
BANA Matri FILO AZUL	2	205	410	2	820	741	81	2	820	0
BANA KING FILO AZUL	2	33	66	2	132	210	0	98	112	-20
OW Matri	2	205	410	1	410	390	0	15	375	-35
OW KING	1	33	33	2	88	42	0	0	42	-24
ALLA DE BANO BCA	2	230	450	2	920	585	0	499	56	-834
ALLA DE MANO BCA	2	230	450	2	920	602	0	327	275	-845
ALLA FACIAL BCA	1	230	230	2	460	276	0	72	204	-256
PSTE BCO	1	230	230	2	450	100	0	712	-812	-1072
ALLA DE BANO IMPERIAL	3	230	690	2	1380	1595	0	475	1120	-260
ALLA DE MANO IMPERIAL	2	230	460	2	920	900	0	8	892	-28
ALLA FACIAL IMPERIAL	2	230	450	2	920	910	0	42	888	-52
PSTE IMPERIAL	2	230	460	2	920	969	0	52	917	-3
ALLA DE BANO CON LOGO	3	6	18	2	36	45	0	10	55	-1
ALLA DE MANO CON LOGO	3	6	18	2	38	51	0	17	34	-2
ALLA FACIAL CON LOGO	3	6	18	2	38	39	0	19	20	-16
PSTE CON LOGO	1	6	6	2	12	27	0	22	5	-7
PSTE DE HULE	1	230	230	1	230	230	0	0	230	0
RTINA DE BANO SENCILLA	1	5	5	1	5	0	0	0	0	-5
RTINA DE BANO DOBLE	1	21	21	1	21	45	0	0	45	-1
RTINA DE BANO WAFFLEADA	1	210	218	12	252	179	0	3	176	-76
RTINA DE BANO CAFE (SUITES)	1	20	20	11	20	20	0	0	20	0
DOA PARA TABLA DE PLANCHAR	1	230	230	11	230	163	0	6	162	-68
DOA CON LOGO	2	30	60	17	70	55	20	10	45	-75
TRUFAS CON LOGO	2	30	60	21	120	76	20	19	57	-53
DET MATRIMONIAL	2	11	22	1	22	17	0	0	17	-5
DET KING SIZE	1	10	10	1	10	8	0	0	8	-2
DETCTOR CAMA DE PLUMA	1	5	5	1	5	5	0	0	5	0
DOA DECORATIVA BEIGE KING	2	5	5	1	5	14	0	0	14	-5
DOA DE DESCANSO	1	5	5	1	5	4	0	0	4	-1
DOA EXTRA DE PLUMA	1	5	5	1	5	10	0	0	10	-5
DET A RAYAS BEIGE KING	1	5	5	1	5	7	0	0	7	2

NOTA: Las cantidades en rojo están en proceso de compra.

ANEXO 8.4

**HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.****COD: ALL-RH****ED: 2****MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES****FECHA: 2009****HOJA: Página 32 de 42****INVENTARIOS****SUMINISTROS HUESPEDES**

ene-10

ARTICULO	CODIGO	PRECIO	SEMANAS						TOTAL	TOTAL S
			1	2	3	4	5			
AGUA PERRIER		\$ 322.00		2		2		4	\$1,288.00	
AGUA BONAFONT 330 ml	300135	\$ 40.00	40	40	40	40		160	\$6,400.00	
AGUA DE GARRAFON	500021	\$24.00						0	\$0.00	
PAPEL ROLAMATIC EMPLEADOS	500280	\$179.64						0	\$0.00	
PAPEL ROLAMATIC HUESPEDES	500342	\$316.42						0	\$0.00	
JABON PARA MANOS KLIN CARE	500157	\$234.96						0	\$0.00	
JABON DE ESPUMA (HUESPEDES)	500343	\$234.96			1			1	\$234.96	
JUMBO JR	500202	\$249.95	1	1	1			3	\$749.85	
PAPEL HIGIENICO DE HABITACION	500201	\$218.34	1	1		3		5	\$1,091.70	
KLEENEX	500194	\$340.70	1	1	2			4	\$1,362.80	
BOLSA DE LAVANDERIA	500030	\$636.87						0	\$0.00	
CERILLOS	500110	\$38.46	2					2	\$76.92	
COSTUREROS	500116	\$770.03	1					1	\$770.03	
CREMA HUMECTANTE	500115	\$455.01	1					1	\$455.01	
GORRA DE BANO	500145	\$344.86			1			1	\$344.86	
JABON DE 30 GRS	500157	\$304.50	2	1	2			5	\$1,522.50	
LIMPIA CALZADO	500174	\$507.50	1		1			2	\$1,015.00	
SHAMPOO	500256	\$452.59	1	1				2	\$905.18	
TAPA DE VASO	500275	\$82.50						0	\$0.00	
VASOS	500105	\$3.94						0	\$0.00	
PLUMAS CON LOGO	500240	\$1.55	200	300	200			700	\$1,085.00	
JABON DE GLICERINA	500335	\$4.32	25	30				55	\$237.60	
JABON DE ALMENDRA	500334	\$8.15	25	30				55	\$448.25	
SHAMPOO NEUTROGENA	500331	\$5.11		30	1			31	\$158.41	
CREMA NEUTROGENA	500332	\$5.03		30				30	\$150.90	
GEL NEUTROGENA	500333	\$5.05		30				30	\$151.50	
COSTURERO NEUTROGENA	500341	\$3.30		30				30	\$99.00	
KIT DE VANIDAD NEUTROGENA	500339	\$3.22		30				30	\$96.60	
GORRA DE BAÑO NEUTROGENA	500340	\$3.32		30				30	\$99.60	
PANTUFLAS	500636	\$26.50						0	\$0.00	
CHOCOLATE PARA CORTESIAS	330039	\$1,000.00	1	1				2	\$2,000.00	
GANCHOS DE MADERA	500140	\$12.00						0	\$0.00	
GEL BULGARI	500695	\$893.41						0	\$0.00	
SHAMPOO BULGARI	500696	\$893.41						0	\$0.00	
ACONDICIONADOR BULGARI	500697	\$893.41						0	\$0.00	
CREMA BULGARI	500698	\$893.41						0	\$0.00	
TOALLITAS HUMEDAS	500293	\$250.00						0	\$0.00	
								0	\$20,743.67	



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: ALL-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 33 de 42

LISTA DE ASISTENCIA

LISTA DE ASISTENCIA

21 DIC 2009 AL 5 DE ENERO 2009

AMA DE LLAVES EJECUTIVA
SRA. PATRICIA GPE PAZ BENITO

**GERENCIA GENERAL
LIC. MIGUEL A. SOLORIO C.**

ANEXO 8.5


HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

COD: ALL-RH
ED: 2
FECHA: 2009
HOJA: Página 34 de 42

LOST AND FOUND
(Bitácora)

Fecha	Folio	DESCRIPCION	habitación	Entregó	Recibió	Fecha de Entrega	Quién Recibe
19-MARZO	39	1 CHAMARRA VERDE	331	SAL	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	29-03-2010
19/03/10	40	RECUERDOS	424	ROSALES	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
19/03/10	41	UNOS CHICELINES NEGRAS	DUCTO	PEREZ	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
19/03/10	42	1 ARG 1000	302	ZENAH	PEREZ	29/03/10	
19/03/10	43	2 CAMISAS	501	ATEL	PEREZ	29/03/10	
22/03/10	44	1 CALZON	904/0	DUCTO	PEREZ	29/03/10	
27/03/10	45	POPA INTERIOR, 1 FALDA	151	LETICIA	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
26/03/10	46	1 BOLSO (TORRES 10), 1 BOLSO (APPLETON)	485	OSOSA	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
29/03/10	47	2 JAVAS, tecate	508	FANNY	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
22/03/10	48	gel para manos	421	OLIMPIA DEL	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
24/03/10	49	SPRAY PARA COBELL	485	OLIMPIA DEL	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
26/03/10	50	CORBATA, PACKAGING TAZA	305	ZENALDA	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
25/03/10	51	Mousse fijador en espuma	348	BEATRIZ	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
25/03/10	52	SANDALIAS	248	ROSALES	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
23/03/10	53	1 REBOSO NEGRO, 1 BOLSO NEGRO KARIFIRUM	315	OLIMPIA DEL	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
23/03/10	54	1 PLAYERA BLANCA	230	LOMEGEN	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
29/03/10	55	GAFOS	316	OLIMPIA DEL	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
29/03/10	56	1 RELOJ, MARCA CASIO D' CHAMBERO	504	FANNY	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
29/03/10	57	1 PELICULA D' DVC I CHAMBERO	305	ZENALDA	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
29/03/10	58	1 BORRIN TABLINES POSTALES, PINTILLAS	308	ANNA	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
29/03/10	59		309	ANNA	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
29/03/10	60		320	ANNA	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	
29/03/10	61		321	ANNA	REGRESA A FIN DE MES	29/03/10	

ANEXO 8.6



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

COD: ALL-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 35 de 42

REPORTE DE AMA DE LLAVES

HOTEL GENEVE
Chequeo físico de Ama de Llaves
SABANA DE CUARTOS ACTUAL

LONDRES		AMBERES		PARÍS	
TIPO	STATUS	TIPO	STATUS	TIPO	STATUS
201 D		301 D		401 D	
202 D		302 D		402 D	
203 D c		303 D c		403 D c	
204 D c Sr. Cobro		304 D c		404 D c	
205 D c		305 D c		405 D c	
206 D c		306 D c		406 D c	
207 D		307 D		407 D	
210 D		308 D		408 D	
212 D		309 D		409 D	
213 Dc		310 D		410 D	
214 Dc		311 Dc		411 Dc	
215 Dc		312 Dc		412 Dc	
216 D		313 SM		413 SM	
217 D		314 SM		414 SM	
218 Dc		315 Dc		415 Dc	
219 Dc		316 Dc		416 Dc	
220 Dc		317 D		417 D	
221 SM		318 D		418 D	
222 D		319 K		419 D	
223 Ds		320 D		420 Dc	
224 D		321 Dc		421 D c	
225 D		322 D c		422 D c Sr. Cobro	
226 D		323 D c		423 D c	
227 D		324 D c		424 D c	
228 D		325 D		425 D	
229 D		326 D		426 D	
230 D		327 D		427 D	
231 D		328 K		428 D	
232 D		329 D		429 D	
233 D		330 SM		430 SM	
234 D		331 SM		431 SM	
235 D		332 D c		432 D c	
236 D		333 D c		433 D c	
237 D		334 D		434 D	
238 D		335 D		435 D	
239 D		336 D		436 D	
240 D		337 D		437 D	
241 D		338 D		438 D	
242 D		339 D		439 D	
243 D		340 D		440 D	
244 D		341 D		441 D	
245 D		342 D		442 D	
246 D		343 D		443 D	
247 D		344 SM		444 SM	
248 D		345 D		445 D	
249 D		346 ST c		446 ST c	
250 D		347 D		447 D	
251 D		348 D		448 D	
252 D		349 D		449 D	
253 D		350 D		450 D	
254 D		351 D		451 D	
255 D		352 SM		452 SM	
256 D		353 D		453 D	
257 D		354 D		454 D	
258 D		355 D		455 D	
259 D		356 D		456 D	
260 D		357 D		457 D	
261 D		358 D		458 D	
262 D		359 D		459 D	
263 D		360 D		460 D	
264 D		361 D		461 D	
265 D		362 D		462 D	
266 D		363 D		463 D	
267 D		364 D		464 D	
268 D		365 D		465 D	
269 D		366 D		466 D	
270 D		367 D		467 D	
271 D		368 D		468 D	
272 D		369 D		469 D	
273 D		370 D		470 D	
274 D		371 D		471 D	
275 D		372 D		472 D	
276 D		373 D		473 D	
277 K		374 D		474 K	
278 K		375 D		475 K	
279 K		376 D		476 K	
280 K		377 D		477 K	
281 K		378 D		478 K	
282 D		379 D		479 D	
283 K		380 D		480 K	
284 D		381 D		481 D	
285 K		382 D		482 K	
286 T		383 D		483 T	
287 K		384 D		484 K	
288 D		385 D		485 D	
289 D		386 D		486 D	
290 D		387 D		487 D	
291 D		388 D		488 D	
292 D		389 D		489 D	
293 D		390 D		490 D	
294 D		391 D		491 D	
295 D		392 D		492 D	
296 D		393 D		493 D	
297 D		394 D		494 D	
298 D		395 D		495 D	
299 D		396 D		496 D	
300 D		397 D		497 D	
301 D		398 D		498 D	
302 D		399 D		499 D	
303 D		400 D		500 D	
304 D		401 D		501 D	
305 D		402 D		502 D	
306 D		403 D		503 D	
307 D		404 D		504 D	
308 D		405 D		505 D	
309 D		406 D		506 D	
310 D		407 D		507 D	
311 D		408 D		508 D	
312 D		409 D		509 D	
313 D		410 D		510 D	
314 D		411 D		511 D	
315 D		412 D		512 D	
316 D		413 D		513 D	
317 D		414 D		514 D	
318 D		415 D		515 D	
319 D		416 D		516 D	
320 D		417 D		517 D	
321 D		418 D		518 D	
322 D		419 D		519 D	
323 D		420 D		520 D	
324 D		421 D c		521 D	
325 D		422 D c		522 D c Sr. Cobro	
326 D		423 D c		523 D c	
327 D		424 D c		524 D c	
328 D		425 D		525 D	
329 D		426 D		526 D	
330 D		427 D		527 D	
331 D		428 D		528 D	
332 D		429 D		529 D	
333 D		430 D		530 D	
334 D		431 D		531 D	
335 D		432 D		532 D	
336 D		433 D		533 D	
337 D		434 D		534 D	
338 D		435 D		535 D	
339 D		436 D		536 D	
340 D		437 D		537 D	
341 D		438 D		538 D	
342 D		439 D		539 D	
343 D		440 D		540 D	
344 D		441 D		541 D	
345 D		442 D		542 D	
346 D		443 D		543 D	
347 D		444 D		544 D	
348 D		445 D		545 D	
349 D		446 D		546 D	
350 D		447 D		547 D	
351 D		448 D		548 D	
352 D		449 D		549 D	
353 D		450 D		550 D	
354 D		451 D		551 D	
355 D		452 D		552 D	
356 D		453 D		553 D	
357 D		454 D		554 D	
358 D		455 D		555 D	
359 D		456 D		556 D	
360 D		457 D		557 D	
361 D		458 D		558 D	
362 D		459 D		559 D	
363 D		460 D		560 D	
364 D		461 D		561 D	
365 D		462 D		562 D	
366 D		463 D		563 D	
367 D		464 D		564 D	
368 D		465 D		565 D	
369 D		466 D		566 D	
370 D		467 D		567 D	
371 D		468 D		568 D	
372 D		469 D		569 D	
373 D		470 D		570 D	
374 D		471 D		571 D	
375 D		472 D		572 D	
376 D		473 D		573 D	
377 D		474 D		574 D	
378 D		475 D		575 D	
379 D		476 D		576 D	
380 D		477 D		577 D	
381 D		478 D		578 D	
382 D		479 D		579 D	
383 D		480 D		580 D	
384 D		481 D		581 D	
385 D		482 D		582 D	
386 D		483 D		583 D	
387 D		484 D		584 D	
388 D		485 D		585 D	
389 D		486 D		586 D	
390 D		487 D		587 D	
391 D		488 D		588 D	
392 D		489 D		589 D	
393 D		490 D		590 D	
394 D		491 D		591 D	
395 D		492 D		592 D	
396 D		493 D		593 D	
397 D		494 D		594 D	
398 D		495 D		595 D	
399 D		496 D		596 D	
400 D		497 D		597 D	
401 D		498 D		598 D	
402 D		499 D		599 D	
403 D		500 D		600 D	
404 D		501 D		601 D	
405 D		502 D		602 D	
406 D		503 D		603 D	
407 D		504 D		604 D	
408 D		505 D		605 D	
409 D		506 D		606 D	
410 D		507 D		607 D	
411 D		508 D		608 D	
412 D		509 D		609 D	
413 D		510 D		610 D	
414 D		511 D		611 D	
415 D		512 D		612 D	
416 D		513 D		613 D	
417 D		514 D		614 D	
418 D		515 D		615 D	
419 D		516 D		616 D	
420 D		517 D		617 D	
421 D		518 D		618 D	
422 D		519 D		619 D	
423 D		520 D		620 D	
424 D		521 D		621 D	
425 D		522 D		622 D	
426 D		523 D		623 D	
427 D		524 D		624 D	
428 D		525 D		625 D	
429 D		526 D		626 D	
430 D		527 D		627 D	
431 D		528 D		628 D	
432 D		529 D		629 D	
433 D		530 D		630 D	
434 D		531 D		631 D	
435 D		532 D		632 D	
436 D		533 D		633 D	
437 D		534 D		634 D	
438 D		535 D		635 D	
439 D		536 D		636 D	
440 D		537 D		637 D	
441 D		538 D		638 D	
442 D		539 D		639 D	
443 D		540 D		640 D	
444 D		541 D		641 D	
445 D		542 D		642 D	
446 D</td					



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: ALL-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 36 de 42

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

LISTA DE INSPECCIÓN DE HABITACIONES



FECHA: _____

CAMARISTA: _____

HABITACIÓN: _____

SUPERVISOR: _____

COMPROMISOS DE CALIDAD AMA DE LLAVES

ENTRADA	B	M	Comentarios	RECAMARA Cont...	B	M	Comentarios	BANO Cont...	B	M	Comentarios
1 Número de habitación				3 Cafetera limpia				2 Espejo			
1 Luz de entrada				3 Tazas limpias				2 Portaklennera			
1 Minilla				7 Sobre café / Servilletas				1 Secadora			
1 Puerta (exterior, interior, chapa)				2 Charola de cafetera				1 Toallero			
1 Marcos de puerta				1 Agua				1 Rack de toallas			
1 Control de aire				1 Menú de Room Service				1 Puerto y manija de acceso, tope			
2 Pasador de seguridad				1 Cenicero (pisos de fumar)				1 Toallitas de baño			
2 Tapa de puerta				3 Cortinas Deco/afuera/ Frescura/ Blackout				1 Toallas de mano			
1 Tarjeta 'No molestar'				1 Ventanal y cortina				1 Tope			
1 Plano de evacuación / Reglamento				1 Cabecera				1 Jabonera			
12 PASILLO / CLOSET				6 Tenedor de coma				1 Jabones (2)			
2 Ptas de clóset interior/exterior limpias				3 Presentación de almohadas y cojines				1 Shampoo / Acondicionador			
1 Moletero				5 Rodapiés				1 Crema			
1 Tubo sin polvo ni óxido				10 Presentación de coma				1 Gorra de baño			
2 Repisa superior				1 Buróes				1 Limpieza/zona			
1 Caja de seguridad				1 Radio				1 Costurero			
1 Instructivo caja de seguridad en condiciones				2 Recaderos Pijamas				3 Vasos y tapas (2)			
1 Muros internos clóset limpios				1 Mesa				1 Bote de basura (bolsa)			
1 Cobertor extra (donde hay sofá cama)				1 Sillas (2)				1 Iluminación			
1 (1) Bojas lavandería y listos lavandería				3 Teléfonos (2)				3 Piso sin cabellos			
1 Table de planchar y funda				4 Lamparas/ pantallas y focos				6 Muros limpios			
3 Ganchos				6 Alfombra sucia				3 Zoclos			
(3) de satín (master y temáticas);				61 BAÑO				3 Plafón de baño			
(3) para traje				5 Tina y tapón de tina							
(3) para falda (cintas)				1 Regadera							
15 RECAMARA				1 Llaves y pasamanos							
1 Cuadros decorativos				1 Plancha y muros de mármol							
4 Televisor, control TV				2 Jabonera							
2 (2) Revistas				5 Cortina de baño							
1 Espejo decorativo				5 Tapete de hule							
2 Escritorio, bote de basura c/bolsa				1 Teléfono							
1 Teclado para internet				3 Tapa WC							
1 Banco escritorio				5 WC							
3 Cómoda limpia				3 Base WC							
2 Cajones limpios				2 Papelarillas / Papel higiénico							
1 Sección Amarilla (5 LIBROS)				1 Plancha de avóbo							
1 Biblia				2 Lavabo y cuenomatico							
19				2 Carasía o concha de amenidades							
46				39							
				100							
								38			

184 PUNTOS A EVALUAR

ANEXO 8.8

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 37 de 42
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	

REPORTE DE CAMARISTA

Reporte diario Ama de Llaves

18 DIECIOCHO

Fecha :02/04/2010 Hora : 06:32

Zona	Ubicación	Habitación	Tipo Habitación	Status	Nombre	Personas	Fec. Lleg.	Fec. Sal.	Horas
AMBERES	3 PISO	353	AMBERES DOS C	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	354	AMBERES DOS C	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	355	AMBERES DOS C	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	356	AMBERES DOS C	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	357	AMBERES DOS C	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	358	AMBERES SENC	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	359	AMBERES SENC	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	360	AMBERES DOS C	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	361	AMBERES DQS C	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	362	AMBERES SENC	MANTENIMIENTO					
AMBERES	3 PISO	363	AMBERES SENC	MANTENIMIENTO					
Total Hab. Sucias		0							
Total de Salidas		0							
Total de Habitaciones		11							

ANEXO 8.9



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: ALL-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 38 de 42

REVISIÓN DE BAÑOS

FORMATO DE SUPERVISION DIARIO DE SANITARIOS

ANEXO 8.10



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: ALL-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 39 de 42

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

REQUISICIÓN DE SUMINISTROS PARA HUÉSPED



REQUISICION DE PAPELERIA Y SUMINISTROS EN GENERAL

FECHA

DEPARTAMENTO

APROBADO POR

RECIBIDO POR

SOLICITANTE

ANEXO 8.11 Y 8.12

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: ALL-RH ED: 2
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	FECHA: 2009 HOJA: Página 40 de 42

CARGO DE LAVANDERÍA

IMSAIMAR S.A DE C.V.(GENEVE)

Cargos

Fecha: de09/04/2010 al 09/04/2010

Fecha: 9/04/2010 Hora: 20:15

Fecha	Hora	Zona	Habitació	Nombre del Huesped	Débito
Cajero:	402	JUANA PEÑALOZA JIMENEZ			
Departament	452	LAVANDERÍA			
15:01:28	LOND	233		MACENA JOSE REF.82423	\$425.00
19:18:27	LOND	522			\$154.00
				Total por Departamento	\$579.00
				Total por Cajero -->	\$579.00
				T O T A L -->	\$579.00

ANEXO 8.13

	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.		COD: ALL-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 41 de 42
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES		

REPORTE DE LAVANDERÍA Y TINTORERIA A HUÉSPED



IMSALMAR, S.A. DE C.V.

LONDRES No. 130 COL. JUAREZ
C.P. 6600 MEXICO, D.F.
R.F.C. JMS 790128-RA1

FOLO N° 82425

ESTE DOCUMENTO NO ES COMPROBANTE FISCAL EN MEXICO									
NOMBRE EMPLEADO Employee Name		FECHA Date							
ROBIN NARVIA									
Camisa	Shirt		SHIRT						
Almohada	Starch		SHIRT						
Dobles	Folded		ORGANIC						
SERVICIO URGENTE 50% MÁS									
LISTA DE LAVANDERÍA - LAUNDRY LIST									
ARTICULO	UNIDAD ITEM	UNIDAD ITEM	PRECIO Price	CANTIDAD Amount	CLIENTE HUESPED Guest Name	UNIDAD ITEM	UNIDAD ITEM	PRECIO Price	CANTIDAD Amount
HOMBRE - MAN					HOMBRE - MAN				
	CAMISA - Shirt				PANTALON - Pant				
	CAMISETA - Undershirt				SACO - Coat				
	CAZONCILLO - Drawers				TRAJE - Suit				
	CAZULINAS (PAR) - Socks Pair				CAMISA SEDA - Silk Shirt				
	PAÑI FLO - Hand Kerchief				CORBATA - Tie				
	PIJAMA - Pajama				SUETER - Sweater				
	PLAYERAS - Shirt				VARIOS - Other				
	PANTALONES - Pants								
	BAÑAS BAÑO - Bath Robe								
	OVERALL								
	SHORT								
MUJER - LADIES					MUJER - LADIES				
	BLUSA - Blouse				BLUSA - Blouse				
	FONDO - Slip				FAUDA - Skirt				
	CAMISON - Night Gown				VESTIDOS - Dress				
	BRASSIERE - Brassiere				PANTALONES - Pants				
	PANTALONES - Pants				VESTIDO DE NOCHE - Night Dress				
	PANALLOS - Hand Kerchief				SUETER - Sweater				
	VESTIDOS - Dress				VARIOS - Other				
	PANTALONES - Pants								
	FALDA - Skirt								
	OVERALL								
	SHORT								
1. EL VALET NO SE HARÁ RESPONSABLE POR NINGÚN OBJETO DE VALOR OLVIDADO EN LA ROPA DOMINGOS NO HAY SERVICIO. EN CASO DE PERDIDA O DAÑO, EL HOTEL RESPONDÉRÁ HASTA CINCO VECES EL SERVICIO SOLICITADO (POR PRENDA). 1. THE VALET WILL NOT BE RESPONSABLE FOR OBJECTS LEFT IN THE CLOTHES. NO SERVICE ON SUNDAY. IN CASE OF LOSS OR DAMAGE THE HOTEL WILL BE LIABLE FOR NO MORE THAN FIVE TIMES THE AMOUNT OF THE SERVICE CHARGED (PER PIECE).									
					TOTAL (Incluye I.V.A.) FIRMA DE HUÉSPED Guest Signature				

ANEXO 8.14



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: ALL-RH

ED: 2

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

FECHA: 2009

HOJA: Página 42 de 42

CONTROL DE LLAMADAS DE VALET (Bitácora)

OBSERVACIONES		SOLICITO	ATENDIO
Serv. de Jov. panocha			
2ndo TURNO			
3 CAMISAS 3 CALZONCILLOS 3 CALCETINES 1 PIJAMA 2 PLAYAS 1 PANTALÓN			
1 CAMISA BLANCA + CALZONCILLOS 1 CALCETÍN			
1 PANTALÓN 4 CORBATAS			
SUGERENCIA DE VENTAS VINO POR SU ROPA			
1 FAIDA 1 SACO 1 FAIDA 1 VESTIDO 1 CHALECO 1 PANTALÓN			
Jueves - 8 - Abril - 2010			
Serv. de Jov.		lunes	TRE
Serv. de Tintorería		lunes	LCTV
JUEVES 8-04-2010 2ndo turno			Dom. 10 de
1 CAMISA 1 CALZONCILLO 1 CALCETINES 1 PANTALÓN ALUMINIO			
1 CAMISA 1 PANTALÓN BEIGE			
2 CAMISAS BLANCA, AZUL CIELO			
Viernes 9- Abril- 2010			
Serv. de Jov. Concierge (Antonio)			TRE
Serv. de Panocha 8.00 AM urgente			IDEPE
2ndo turno 09-04-10.			
4 CAMISA 4 CALZONCILLO 4 CALCETINES 2 PLAYAS 1 SHIRT			
2 CAMISAS 1 PLAYA NEGRA 1 CALZONCILLO 1 CALCETINES			