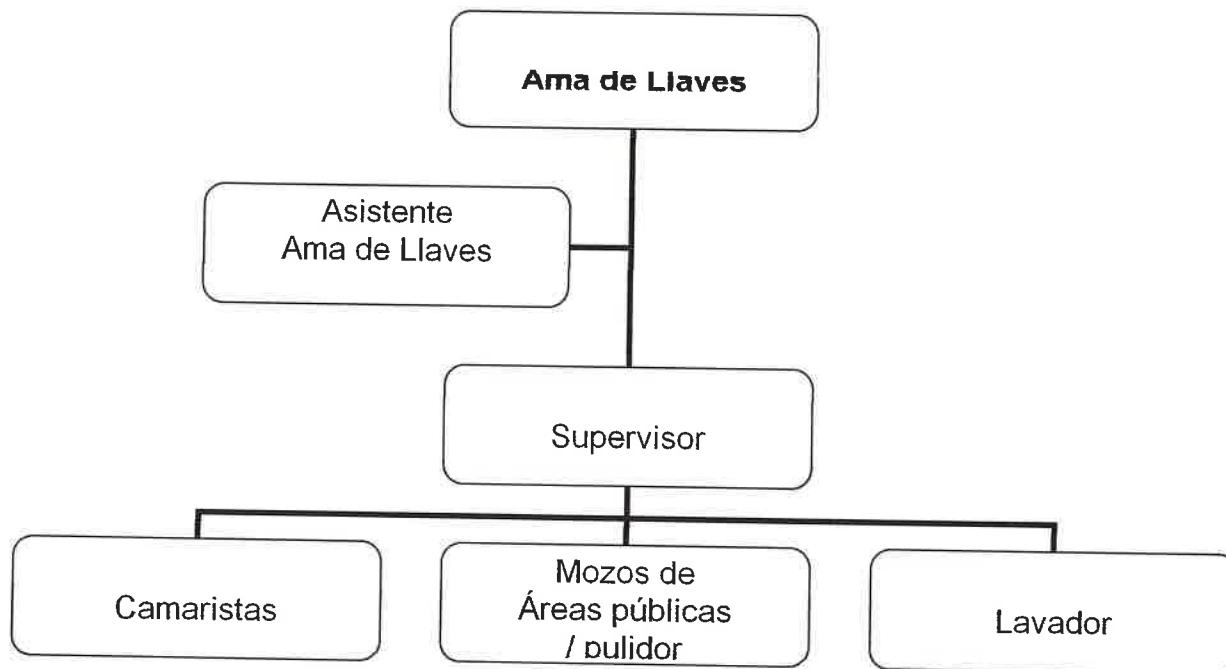


## **AMA DE LLAVES**



MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 1 de 48

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y  
PROCEDIMIENTO**

**Puesto**  
Ama de Llaves

**Departamento**  
Ama de Llaves

**Ocupante**

Rebeca Rosas  
Ramos

**Jefe Inmediato**  
Gabriela  
Bermúdez

**Jefe inmediato  
Superior**

**Descripción del  
Puesto**

Es la responsable de supervisar las áreas que tiene a su cargo, como son áreas públicas, lavandería y camaristas. Tiene que asegurarse de que las personas que tiene a su cargo cumplan con sus obligaciones. Deberá checar las fallas de habs. en gral. y reportarlas.

**Perfil de puesto:**

Mínimo bachillerato, edad entre 25 y 45 años, sexo femenino, estado civil indistinto, mínimo un año en el puesto, supervisión de personal, reporte de habitaciones, delegación de funciones, trabajo en equipo, excelente presentación y actitud de liderazgo.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

HOJA: Página 2 de 48

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y  
PROCEDIMIENTO**

**Puesto**  
Supervisor de  
Ama de Llaves  
  
1er. Truno  
  
**Departamento**  
Ama de Llaves  
  
**Ocupante**  
Varios

**Jefe Inmediato**  
Rebeca Rosas  
Ramos  
  
**Jefe inmediato  
Superior**  
Lic. Gabriela  
Bermudez

**Descripción del  
Puesto**  
Es el encargado de  
supervisar las acti-  
vidades que se  
asignan a camaris-  
tas, lavandería y  
áreas públicas para  
que todas las áreas  
que sean ejecuta-  
das de manera  
correcta y oportuna

**Perfil de puesto:**

Secundaria terminada, edad entre 24 y 40 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, disponibilidad de horario, supervisión de personal, don de mando y liderazgo, conozca limpieza de habitaciones, lavandería y áreas públicas.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 3 de 48

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y  
PROCEDIMIENTO**

**Puesto**  
Supervisor ama de llaves 2do. Turno

**Departamento**  
Ama de Llaves

**Ocupante**  
Francisco Jímenez

**Jefe Inmediato**  
Rebeca Rosas Ramos

**Jefe inmediato Superior**  
Lic. Gabriela Bermudez

**Descripción del Puesto**  
Es el encargado de supervisar las actividades que se asignan a camaristas, lavandería y áreas públicas para que todas las áreas que sean ejecutadas de manera correcta y oportuna

**Perfil de puesto:**

Secundaria terminada, edad entre 24 y 40 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, disponibilidad de horario, supervisión de personal, don de mando y liderazgo, conozca limpieza de habitaciones, lavandería y áreas públicas.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 4 de 48

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y  
PROCEDIMIENTO**

**Puesto**  
Asistente de  
ama de llaves  
**Departamento**  
Ama de Llaves

**Ocupante**  
Luz María  
Ramírez

**Jefe Inmediato**

Rebeca Rosas  
Ramos

**Jefe inmediato  
Superior**

Lic. Gabriela  
Bermudez

**Descripción del  
Puesto**

Es la encargada de auxiliar al ama de llaves en las actividades de cuartos y áreas públicas para que todas las tareas sean ejecutadas de manera correcta y oportuna.

**Perfil de puesto:**

Secundaria terminada, edad entre 24 y 40 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, disponibilidad de horario, supervisión de personal, don de mando y liderazgo, conozca limpieza de habitaciones, lavandería y áreas públicas.

## **DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO**

**Puesto**  
Camarista

**Departamento**  
Ama de Llaves

**Ocupante**  
Varias

**Jefe Inmediato**  
Rebeca Rosas  
Ramos

**Jefe inmediato  
Superior**  
Gabriela  
Bermudez

**Descripción del  
Puesto**  
Esa la encargada de  
limpiar todas las  
habitaciones  
asignadas en el  
hotel.

### **Perfil de puesto:**

Secundaria terminada, edad entre 18 y 40 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, conozca de limpieza de habitaciones.

## DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

**Puesto**  
Lavador

**Departamento**  
Ama de Llaves

**Ocupante**

Varias

**Jefe Inmediato**  
Rebeca Rosas  
Ramos

**Jefe inmediato Superior**  
Lic. Gabriela  
Bermudez

### Descripción del Puesto

Es el encargado de lavar todos los blancos del hotel y mantenerlos en perfectas condiciones y en disposición para su uso.

#### Perfil de puesto:

Secundaria terminada, edad entre 18 y 40 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, conozca de lavado y planchado y mínimo un año de experiencia, y disponibilidad para rolar turno.

## DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

**Puesto**  
Mozo de áreas  
Públicas

**Departamento**  
Ama de Llaves

**Ocupante**  
Varias

**Jefe Inmediato**  
Rebeca Rosas  
Ramos

**Jefe inmediato  
Superior**  
Gabriela  
Bermudez

**Descripción del  
Puesto**  
Es el encargado de  
mantener limpias  
todas las áreas  
publicas del hotel.

### Perfil de puesto:

Secundaria terminada, edad entre 18 y 40 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, conozca de limpieza en general.



## 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 Camaristas
- 7.5 Mozos de Pisos
- 7.6 Mozos de Áreas Públicas Primer Turno
- 7.7 Mozos Áreas Públicas Segundo Turno
- 7.8 Mozos Áreas Públicas Tercer Turno
- 7.9 Lavador

### 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:

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

HOJA: Página 10 de 48

- a) Inventario de Blancos
  - b) Inventario de Mantelería
  - c) Inventario de Suministros
  - d) Inventario de Uniformes
- 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** Lista de Suministros para Camarista  
**8.11** Revisión de Baños  
**8.12** Requisición de Suministros para Huésped  
**8.13** Requisición de Suministros para Limpieza  
**8.14** Vale de préstamo  
**8.15** Cargo de lavandería  
**8.16** Reporte de lavandería y tintorería a huéspedes  
**8.17** Control de llamadas de valet



## 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.

**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 Foayer:**

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

**5.9 Habitaciones por extras:**

Son aquellas habitaciones adicionales a las catorce 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.

**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 o Supervisora en turno, con el fin de programar adecuadamente el trabajo.

**7. PROCESO**

**7.1 Ama de Llaves.**

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

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

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, en coordinación con su Asistente, toma asistencia del personal bajo su cargo.

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.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

Una vez elaborado el Pase de Salida, pide al Gerente General y/p Ejecutivo de guardia que lo firmen y lo entrega en el Departamento de Seguridad.

**NOTA:** Las copias se distribuirán:

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

7.1.8 Revisa la Requisición de Suministros para Huésped.

7.1.9 Revisa la Requisición de Suministros para Limpieza.

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:

- a) 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.
- b) Suma el número de habitaciones ocupadas y salidas de cada piso, el cual divide entre doce (número de habitaciones que debe limpiar cada camarista por día), obteniendo el número de camaristas que necesita por piso.
- c) En caso de que el número de habitaciones a limpiar en un piso sea mayor al número de Camaristas que se encuentran trabajando en el mismo, dichas habitaciones excedentes, se asignan a camaristas de otro piso que tenga menos de doce por limpiar, o se les pide que las limpien contemplando habitación extra.
- d) 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 y Bitácora del Departamento en General con los pendientes del día anterior y da seguimiento a los mismos.

7.1.12 Coordina las actividades referentes a clientes VIPs

7.1.13 Recibe de los supervisores, 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.

71.14 Basándose en los Registros de Inspección Diaria de Habitaciones que le entregan los Supervisores, registra diariamente los resultados en el Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones (ver anexo 8.3) de la forma que se describe a continuación:

71.15

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

71.15.1 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.

71.15.2 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 en buen estado, firmando dichas notas y enviándolas al Departamento de Contraloría.

71.15.3 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.
- Informa, vía telefónica, al Departamento de Mantenimiento las habitaciones bloqueadas para aplicar programa de Can Fix.

71.15.4 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.

71.15.5 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.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

HOJA: Página 17 de 48

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

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

71.15.7 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.

El pago a la persona que realice esta función lo lleva a cabo el Departamento de Ingresos.

71.15.8 Supervisa que todos los registros del Departamento estén al día.

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

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

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

71.15.12 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 catorce (número de habitaciones que limpia cada camarista por día).
- b) Analiza las camaristas de planta que tiene disponibles por día, verificando si tienen vacaciones, permisos o descansos programados en la tabla de Asignación de Pisos, la cual elabora basándose en el Plan Anual de Vacaciones y en la Bitácora de Asistencia.
- c) De acuerdo a lo anterior, verifica si necesita camarista eventual, tomando en cuenta que las habitaciones sobrantes en un piso pueden ser limpiadas por otra camarista que tenga menos de doce en ese día.
- 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.

71.15.13 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.

71.15.14 Asigna el trabajo de costurería que haya, de acuerdo a la urgencia de los trabajos, terminando primero los trabajos que son para huéspedes del hotel.

71.15.15 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 Gerencia General, Ingresos, Recepción y Mantenimiento y conservando el original como registro

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

71.14.17 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.

71.15.18 En ausencia del Ama de Llaves, el Supervisor 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.
- Solicitud firma en la Bitácora 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.
- Elabora el Memorándum de manera mensual 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.

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. Ver 7.1.19 del presente Manual.

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. Ver Lista de Registros 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.

### **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 En caso de que sobren habitaciones para limpieza, el Asistente en conjunto con los Supervisores y hasta Ama de Llaves deberán de apoyar en dicha tarea.

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

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

7.3.9 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.

7.3.10 Realizan la inspección diaria de habitaciones, basándose en la Lista de Inspección de Habitaciones (ver anexo 8.8) 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.
- c) 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.
- 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).  
**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.

7.3.11 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.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

HOJA: Página 22 de 48

7.3.12 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.

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

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 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.

7.3.15 Reciben llaves de roperías por parte de los mozos de pisos y las entregan a la Asistente 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 Asistente de Ama de Llaves realiza las anteriores actividades.

7.3.18 Recoge en las habitaciones la ropa de huéspedes para lavado y/o planchado, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Producto Suministrado por el Cliente o Huésped.

7.3.19 Recibe las prendas de los huéspedes, revisan las mismas de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Revisión de Contrato.

7.3.20 lleva a cabo préstamos de planchas a huéspedes que lo soliciten de la siguiente manera:

- Llena el Vale de Préstamo. Ver anexo 8.15. 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.

7.3.21 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.

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

- Elabora la nota de Cargo de Lavandería. Ver anexo 8.16
- 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.

7.3.23 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 8.18. y Lista de Registros del Departamento.

7.3.24 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 8.19.

#### **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 copia al Departamento de Ingresos, Recepción, Mantenimiento y Gerencia General 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 Primer piso
- Baños de Alberca
- Baños de Empleados
- Entrada Principal
- Pasillo Pasaje Sanborns
- Lobby
- Áreas de Centros de Consumo
- Pasillos habitaciones
- Oficinas administrativas
- Salones de Convenciones

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 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.

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, el Ama de Llaves determinará quien 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. Ver anexo 8.9 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:

- 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 o Ama de Llaves

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.

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.

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

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

7.5.14 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, 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. Ver anexo 8.10. Al término del turno revisan nuevamente el estado físico final de sus habitaciones para registrarlo en dicho reporte.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 27 de 48

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.

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 lámpara de la mesa de trabajo.
- En habitaciones Suites prenden la lámpara de mueble de televisión
- Colocan el separador de buenas noches sobre la cama junto con los dos caramelos de cortesía 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 Al término de sus actividades deben dejar acomodado y limpio su carro y equipo de limpieza para el siguiente día.

7.6.11 En ausencia de una Camarista del Segundo Turno, el Supervisor Vespertino o 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 el Ama de Llaves.

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

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.

## 7.8 Mozos de Áreas Públicas Primer Turno.

7.9.1 Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

a) Planta baja:

- Lavan rampa de Recepción de Mercancía.
- Lavan cámara de basura seca
- Lavan pasillo a Pasaje Sanborns
- Limpian oficinas administrativas
- Lavan escaleras de huéspedes
- Lavan elevadores huéspedes y puertas de elevadores de servicio.
- Limpian herrerías, puertas y tuberías.
- Limpian rejillas de aire acondicionado y lámparas.
- Limpian macetera entrada principal y maceteras de áreas en general
- Limpian y aspiran las salas

b) Mezzanine:

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

HOJA: Página 29 de 48

- Lavan baños de personal firmando la hoja de Revisión de Baños. Ver anexo 8.12.
- La hoja antes mencionada debe ser checada constantemente por Ama de Llaves y Recursos Humanos
- Lavan baños de primer piso firmando la hoja de Revisión de Baños. Ver anexo 8.12
- La hoja antes mencionada debe ser checada constantemente por Ama de Llaves y Recursos Humanos
- Lavan y mopean área de mármol.
- Lavan elevadores
- Limpian ceniceros del área.
- Limpian barandales.
- Limpian y aspiran la sala
- Limpian señalización, extinguidores y teléfonos.

**c) Oficinas:**

- Limpian el área de Recepción y Bell boy
- Limpian oficina de Gerencia General, Ventas y Banquetes
- Limpian oficinas de Contabilidad
- Limpian oficina de Teléfonos y
- Limpian oficina de Reservaciones y Centro de Neogicos
- Limpian oficina de Ama de Llaves
- Limpian oficinas de Almacén y Mantenimiento.
- Limpian oficina de Recursos Humanos.
- Al terminar el turno hacen recorrido, sacando basura de las oficinas.

**d) Lobby Principal y Lobby Bar:**

- Aspiran salas del lobby
- Limpian y sellan ceniceros del vestíbulo de elevadores.
- Limpian señalización, extinguidores y teléfonos.
- Limpian escaleras a Gerencia General.
- Lavan y mopean área de mármol.
- Lavan exterior de entrada principal

**e) Baños de Colaboradores:**

- Limpian constante y profundamente los baños de colaboradores
- Deberán de llenar la hoja de revisión cada que se realice la labor antes mencionada
- Auxilia en el lavado de la Rampa de Recepción de Mercancía.

**g) Banqueta:**

- Limpian y barren diariamente el frente del hotel.

- i) Salones de Eventos:
  - Limpian los salones para eventos del Hotel.
- j) Centros de Consumo:
  - Barren y trapean pisos.
  - Lavan pisos.
  - Limpian cristales

7.9.2 En ausencia de alguno de los Mozos de Áreas Públicas de Primer Turno y Segundo Turno el Ama de Llaves designará quien deberá de llevar a cabo las anteriores actividades.

7.9.3 Limpieza profunda de:

- Lavan muros, pisos, w.c, migitorios y regaderas.
- Baños Primer piso
- Baños Alberca
- Limpian y sellan ceniceros
- Lavado y pulido de elevadores huéspedes
- Lavado elevador de servicios
- Lavan y barren la entrada principal
- Lavan calle de la entrada principal
- Lavado de salas lobby
- 

## 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 del primer piso firmando la Hoja de Revisión de Baños. Ver anexo 8.12.
- Baños de empleados.
- Pasillo a Pasaje Sanborns
- Lobby principal
- Recepción.
- Centro de Negocios
- Centro de consumo

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

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

**7.12 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 Ama de Llaves

**7.14 Lavador**

7.14.2 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 8.13

7.14.3 Se encarga del adecuado manejo de blancos, mantelería, suministros de habitación y suministros de limpieza, llevando 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.
- Coloca los blancos estirados y doblados de forma adecuada para evitar que se arruguen o ensucien.
- 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 esta maltratado o en mal estado lo cambia en el almacén principal o lo desecha, según sea el caso.

7.14.4 Realiza el lavado de toallas y blancos en general

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

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

7.14.7 Lleva control de la mantelería que se distribuye en la Bitácora de Control de Mantelería.

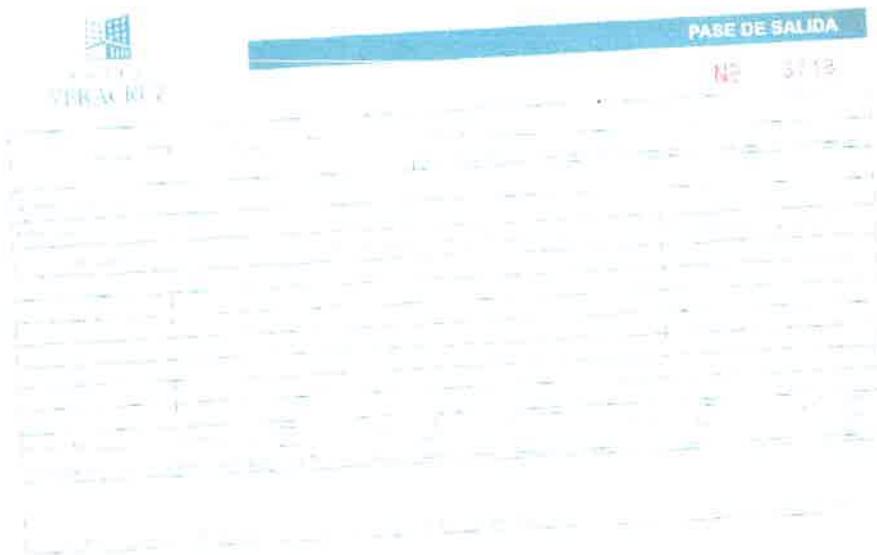
**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

HOJA: Página 32 de 48

- 7.18.1 Lleva a cabo la compostura de blancos y mantelería cuando se lo indica el Ama de Llaves.
- 7.18.2 Hace limpiezas utilizando la mantelería que se ha dado de baja.
- 7.18.3 Reporta al Ama de Llaves cuando la máquina de coser necesita mantenimiento.

## **72 ANEXOS**

### **8.1 Pase de Salida**



### **8.2 Reporte de Producción de Camaristas**



## MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 34 de 48

HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO  
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES  
FECHA

NOMBRE CAMARISTA	PISO	NUMERO HABS	TRABAJO ASIGNADO
------------------	------	-------------	------------------

JOSE CRUZ SANTA CRUZ			
SANCHEZ RIVERA ANA MARIA			
SUSANA TINOCO ROSAS			
GONZALEZ SALVADOR NICOLASA			
PBEEZ DE LOS SANTOS EMELIA			
Pendientes de limpieza			
sobrantes			
Habitaciones ocupadas de hoy			

## OBSERVACIONES

SRA. REBECA ROSAS RAMOS  
AMA DE LLAVES

## 8.3 Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones



## HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO

FECHA: 2010

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 35 de 48

## HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO LIMPIEZA MENSUAL DE HABITACIONES

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 36 de 48

8.4 Inventarios:

e) Inventario de Blancos

HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

ENERO

2010

Stock X Habitacion	VUELTAS P/N STOCK	TOTAL HABER	NUMERO HAB.	TOTAL P/STOCK	ROPERIA GENERAL	EN HAB.	EN LAV.	ROPERIA DE PISOS	TOTAL FISICO	BALAS DEL MES	TOTAL DISPONIBLE	MERCIDAD COMPA	COSTO UNITARIO	TOTAL INVENTARIO	
<b>BLANCOS RECAMARAS</b>															
PROTECTOR MATRIMONIAL	1	1	1	52	52	0	28	0	94	0	94	-12	\$ 115.00	\$ 1,037.00	
PROTECTOR TWIN	1	1	1	74	74	0	0	0	94	0	94	-12	\$ 125.00	\$ 1,000.00	
PROTECTOR QUEEN	1	1	1	57	57	0	57	0	57	0	57	-12	\$ 125.00	\$ 1,000.00	
PROTECTOR KING SIZE	1	1	1	4	4	0	4	0	4	0	4	-12	\$ 145.00	\$ 1,000.00	
COBERTOR MATRIMONIAL	1	1	1	20	20	0	20	0	20	0	20	-12	\$ 125.00	\$ 1,000.00	
COBERTOR CUNA	1	1	1	5	5	0	0	0	0	0	0	-12	\$ 125.00	\$ 1,000.00	
ASERTO BO. MATA	1	1	1	62	62	0	69	0	69	0	69	-7	\$ 125.00	\$ 850.00	
ASERTO BOL. TWIN	1	1	1	74	74	0	54	0	54	0	54	-20	\$ 125.00	\$ 675.00	
ASERTO BO. QUEEN	1	1	1	57	57	0	64	0	64	0	64	-27	\$ 125.00	\$ 500.00	
ASERTO BO. KING	1	1	1	4	4	0	3	0	3	0	3	-1	\$ 125.00	\$ 125.00	
SABANA PATRI. BLANCA	2	25	5	52	310	0	272	54	0	328	0	326	-7	\$ 79.00	\$ 2,574.00
SABANA TWIN BLANCA	2	25	5	74	370	0	0	0	0	0	0	-12	\$ 125.00	\$ 1,500.00	
SABANA QUEEN BLANCA	2	25	5	57	235	0	114	18	0	132	0	132	-12	\$ 125.00	\$ 1,625.00
SABANA KING BLANCA	2	25	5	4	20	0	12	10	0	32	0	32	-12	\$ 125.00	\$ 4,000.00
FUNDA BLANQUERA	5	25	12.5	115	1450	124	455	333	0	912	0	912	-12	\$ 125.00	\$ 1,140.00
COJINE ALMOHADA	5	15	7.5	118	370	229	433	35	739	0	739	-12	\$ 125.00	\$ 937.50	
ALMOHADA	1	1	1	524	524	0	455	0	455	0	455	-12	\$ 125.00	\$ 5,625.00	
ASERTO ALMOHADA GDE	1	1	1	154	154	4	318	0	0	322	0	322	-12	\$ 125.00	\$ 4,000.00
ASERTO ALMOHADA ROLLO	1	1	1	197	197	0	156	0	198	0	198	-12	\$ 125.00	\$ 2,500.00	
COJINE CAMA BO. PATRI	1	2	2	52	124	9	62	9	80	0	80	-44	\$ 125.00	\$ 1,000.00	
COJINE CAMA BO. TWIN	1	2	2	74	148	10	74	12	0	96	0	96	-52	\$ 125.00	\$ 1,200.00
COJINE CAMA BO. QUEEN	1	2	2	57	114	9	87	5	71	0	71	-43	\$ 125.00	\$ 875.00	
COJINE CAMA BO. KING	1	2	2	18	4	1	2	0	1	4	0	0	-12	\$ 125.00	\$ 125.00
EDREDON KING S. AMARIL	1	1	1	4	4	0	0	2	0	0	0	-12	\$ 125.00	\$ 125.00	
THROW MATER	1	1	1	57	52	0	10	62	72	0	72	-12	\$ 125.00	\$ 900.00	
THROW TWIN	1	1	1	74	74	0	8	74	82	0	82	-12	\$ 125.00	\$ 1,000.00	
THROW QUEEN	1	1	1	57	57	0	69	57	85	0	85	-12	\$ 125.00	\$ 1,000.00	
THROWING Z	1	1	1	4	4	0	0	2	2	0	2	-12	\$ 125.00	\$ 125.00	
FUNDAS ALMOHADILLAS	1	1	1	94	164	57	315	4	369	0	369	-12	\$ 125.00	\$ 457.50	
FUNDAS PERSONERAS	1	1	1	197	187	43	195	0	241	0	241	-12	\$ 125.00	\$ 3,062.50	
ALMOHADONES ALMARI	1	1	1	2	2	2	4	0	6	0	6	-12	\$ 125.00	\$ 125.00	
EDREDON QUEEN S. AMARI	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	-12	\$ 125.00	\$ 125.00	
EDREDON BROCHADO	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	-12	\$ 125.00	\$ 125.00	
COJINES DE BROCHADO	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	-12	\$ 125.00	\$ 125.00	
RODAPIE ALMARI	1	1	1	2	2	2	0	0	3	0	3	-12	\$ 125.00	\$ 125.00	
RODAPIE RAYAS MATER	1	1	1	82	82	29	62	0	91	0	91	-29	\$ 125.00	\$ 1,150.00	
RODAPIE RAYAS TWIN	1	1	1	74	74	4	74	0	76	0	76	-12	\$ 125.00	\$ 900.00	
RODAPIE RAYAS QUEEN	1	1	1	57	57	44	57	0	61	0	61	-12	\$ 125.00	\$ 750.00	
RODAPIE RAYAS KING	1	1	1	4	4	0	2	0	2	0	2	-12	\$ 125.00	\$ 125.00	
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>51</b>														

**BLANCOS BANO**

TOALLA BANO	3	25	5	118	550	0	5	0	0	0	0	0	\$ 69.39	\$ 4082.60
TOALLA FAJADA	1	25	5	118	590	0	5	0	0	0	0	0	\$ 142.00	\$ 950.00
TOALLA ALBERCA	1	25	25	118	238	0	5	0	0	0	0	0	\$ 400.00	\$ 1,000.00
BATA DE BANO	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	\$ 10.00	\$ 10.00
TAPETE FELPA	1	25	25	118	238	0	5	0	0	0	0	0	\$ 42.49	\$ 106.00
TAPETE DE MULE	1	1	1	118	118	0	5	4	91	0	0	0	\$ 64.57	\$ 619.26
CORTINA DE BANO	1	8	8	114	0	0	5	0	0	0	0	0	\$ 136.00	\$ -

**DECORACION**

CORTINA DECORATIVA	1	12	12	125	2	0	138	0	138	0	138	-12		
CORTINA AULADAS	1	12	12	125	2	0	138	0	138	0	138	-12		
CORTINA PRESURADA					0	138	0	138	0	138	0	138	-12	
FERD BURROS FANCIA	1	12	1	103	103	0	65	0	65	0	65	-12		
COJINES DECORATIVOS CHIC	1	1	1	0	0	35	35	84	142	0	326	0	326	-12
COJINES DECORATIVOS GROS	1	1	1	0	0	35	8	105	70	219	0	219	-12	

SUMA

TOTAL DE BLANCOS

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

**HOJA: Página 37 de 48**

**f) Inventario suministros**

**HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO**

**DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

**INVENTARIO DE SUMINISTROS SOBRANTES DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2008**

DESCRIPCION DEL ARTICULO	MA DE LLAVE	AREA	TOTAL	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
	PZAS	PZAS	PZAS		
PRODUCTOS DE LIMPIEZA					
SHAMPOO P/ MANOS	1		1	\$ 10.57	\$ 10.57
BOLSAS TRANSPARENTES CHICA			0	\$ 25.25	\$ -
BOLSAS NEGRA P/ BASURA 60X90			0	\$ 26.48	\$ -
ALKALINO DE SINFECTANTE	3		3	\$ 562.50	\$ 1,687.50
COMPAG GLASS CLEANER CO CENTRATE	1.5		1.5	\$ 154.50	\$ 231.75
AROMA FLORAL	15		15	\$ 34.25	\$ 513.75
AROMA EN SPRITE			0	\$ 80.00	\$ -
MULTIUSOS QUIK FILL 310	2		2	\$ 89.47	\$ 178.94
JASON POLVO	6		6	\$ 18.00	\$ 108.00
CLORO	4		4	\$ 8.17	\$ 32.68
ESCURRIDOR DE PISO	0		0	\$ 37.36	\$ -
ESCOBAS PLASTICO	1		1	\$ 22.90	\$ 22.90
QUANTER RODOS	0		0	\$ 13.59	\$ -
BOLSAS P/ BASURA 90 X 1.20	1		1	\$ 19.25	\$ 19.25
FIBRA VERDE	0		0	\$ 10.49	\$ -
GERMIDEX	15		15	\$ 562.38	\$ 798.57
FIBRA FORRADA	0		0	\$ 4.20	\$ -
MOPA REPUESTO	1		1	\$ 48.22	\$ 48.22
RECOGEDOR	0		0	\$ 59.71	\$ -
MECHUDOS	1		1	\$ 41.30	\$ 41.30
ACEITE ROJO	2		2	\$ 22.88	\$ 57.76
			total	\$ 3,726.76	
PRODUCTOS LAV.					
BUILDER	0		0	\$ 50.65	\$ -
DETERGENTE PLUS	17		17	\$ 115.15	\$ 1,957.55
ACONDICIONADOR (CONDITIONER)	0		0	\$ 63.29	\$ -
DESTAINER	12		12	\$ 28.50	\$ 342.00
SOUR	18		18	\$ 82.32	\$ 1,311.76
SOUF	20		20	\$ 54.50	\$ 1,090.00
			TOTAL	\$ 4,511.31	

**HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO**  
**DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

**INVENTARIO DE SUMINISTROS SOBRANTES DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2008**

DESCRIPCION DEL ARTICULO	MA DE LLAVE	HABITACION	TOTAL	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
	PZAS	PZAS	PZAS		
SUMINISTROS HUESPED					
SHAMPOO	44		44	\$ 1.55	\$ 66.20
JABON DE TOCADOR	514		514	\$ 0.87	\$ 447.18
CREMAS	52		52	\$ 1.58	\$ 82.16
GORRA	40		40	\$ 1.12	\$ 44.80
LIMPIA CALZADO	291		291	\$ 1.16	\$ 337.56
CERILLOS	16		16	\$ 0.77	\$ 12.36
PLUMAS	23		23	\$ 1.60	\$ 36.80
PAPEL SANITARIO	30		30	\$ 2.46	\$ 73.80
KLEENEX	12		12	\$ 14.99	\$ 179.76
BOLSAS P/ LAVANDERIA	0		0	\$ 0.00	\$ -
AGUA BONAFON	75		75	\$ 19.10	\$ 1,432.50
COSTUREROS	30		30	\$ 1.10	\$ 33.00
CAFE	39		39	\$ 12.66	\$ 422.35
TAZA VASOS	300		300	\$ 0.13	\$ 39.00
PAPEL SANITARIO JUMBO	4		4	\$ 4.99	\$ 19.96
TOALLA MATIC	2		2	\$ 0.21	\$ 0.42
PANTUFLAS	2		2	\$ 0.00	\$ 0.00
SOBRE HUESPED	20		20	\$ 0.30	\$ 6.00
ANDADO DE PRIVACIA	0		0	\$ 0.00	\$ -
LISTA PRECIOS LAVANDERIA BLOCK	0		0	\$ 0.06	\$ -
DULOC CORTEZIA	600		600	\$ 0.15	\$ 90.00
TARJETAS CORTEZIAS	68		68	\$ 1.20	\$ 81.60
HOJAS MENBRETADAS HUESPED	350		350	\$ 0.23	\$ 80.50
TAPETE ANTIDERRAPANTE	0		0	\$ 64.57	\$ -
NOTAS TELEFONICAS	26		26	\$ 0.42	\$ 10.92
CORTINA DE BANO	0		0	\$ 130.00	\$ -
DIRECTORIO DE SERVICIOS	0		0	\$ 100.00	\$ -

\$ 2,030.33

**LOZA Y CRISTALERIA**

TAZA CAFETERA		0	\$ 33.37	\$ -
PLATO CAFETERO		0	\$ 12.00	\$ -
VASOS		0	\$ 4.18	\$ -
CENICEROS		0	\$ 7.00	\$ -
		TOTAL	\$ 56.55	\$ -

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 38 de 48

8.5 Lista de Asistencia de Camarista

MES:

QUINCENA:

(FECHA EN QUE SE HACE CORTE)

DEPARTAMENTO:

AMA DE LLAVES

NUM	PUESTO	NOMBRE DEL TRABAJADOR	S	D	L	M	M	J	V	OBSERVACIONES
			1	2	3	4	5	6	7	
3010	AMA DE LLAVES	ROSAS RAMOS REBECA								
3012	SUPERVISORA	PARRA HUERTA GISELA								
3387	ASISTENTE	RAMIREZ RAMIREZ LUZ MARIA								
3198	SUPERVISOR	JIMENEZ MORAN FRANCISCO								
	CAMARISTA	RODRIGUEZ DE LOS SANTOS EMELIA								
3560	CAMARISTA	JOSE CRUZ SANTA CRUZ								
3468	CAMARISTA	GONZALEZ SALVADOR NICOLASA								
3357	CAMARISTA	ROSAS TENOCO SUSANA								
	CAMARISTA	SANCHEZ RIVERA ANA M								
3019	LAVADOR	CASTRO MONROY SARA								
3323	LAVADOR	VILLEGAS COBOS MANUEL M								
3574	IN20 AREAS PUB.	CELIA HERNANDEZ PICAROS								
3591	IN20 AREAS PUB.	SUAREZ FDEZ MARTHA PATRICIA								
	IN20 AREAS PUB.	MANCERA PEREZ LUIS FABIAN								
	IN20 AREAS PUB.	ALVAREZ GOMEZ CRISTIAN ALBERTO								
	IN20 AREAS PUB.	SUTIEPPEZ HERRERA JANIN								
	IN20 AREAS PUB.	PDEZ LICONA JOSEFINA DE LA PAZ								

JEFE DE DEPTO

VO. BO. GERENTE GENERAL

X ASISTENCIA	C CASTIGO
D DESCANSO	B BAJA
V VACACIONES	DT DESC TRAB.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 39 de 48

## 8.6 Lost and Found Department

HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

AÑO 2007

ARTICULOS OLVIDADOS POR HUESPEDES EN LAS HABITACIONES

No Habitación	Fecha	Nombre de camarista que entregó	Nombre del huesped	OBJETOS	fecha Entrega	Nombre Persona Recibió
425	29/11/2007	Santa	Alberto Reyes Vidal	1 sahampoo y 1 acondicionador marca garnier fructis		
202	01-dic-07	Nico	Armando García	1 plavera blanca c/elogotipo CAR-PRO		
425	02-dic-07	santa	Bento Jiménez	1 pantalón azul marino ch. Blancas; 1 camisa de m.larga de rayas; Verde c/ blanquito 1 calzoncillo de cuadros		
412						
520	03-dic-07	lucy	Vicente Arteaga	ropa interior sucia		
	04-dic-07	Cande		1 toalla de baño beige con cenefa		
510	05-dic-07	Santa	Carlos M Lopez	1 sueter negro		
514	09-dic-07	Mary	Alfredo Estrada	1 cargador sony encajon		
401	10-dic-07	Mantiza	Ricardo Cano	1 Traje de 2 piezas	11/12/2007	Ricardo Cano
411	09-dic-07	Mary	Lerma Perez Jesus	1 porta braza con 3 camisas y 1 pantalon 1 zapatos negros de hombre	12/12/2007	Lic. Ana Lucia Alvarez
406	09-dic-07	Mantiza		botas café		
410	09-dic-07	Mantiza	Gutierrez Flor	1 Pantalon blanco		
316	13-dic-07	Nico	Luis Miquel Torres Montaño	1 Botella de whisky Chivas		
426	14-dic-07	Mantiza	José Campos Aguilar	1 pantalon gris Clásico		
519	16-dic-07	Cande		1 Par de zapatillas de color negro		
626	16-Dic-07	Cande	Aldo Rizzo	1 Par de zapatillas de color negro y una botella de jabón liquido para el cuerpo		
626	18-dic-07	grispira	Marco Antonio Flota	1 botella de vodka ammoff		
303	19-Dic-07	lucy	Jesus Salas Elorza	1 plavera blanca		
511	19-Dic-07	Mary	Jose Alfonso Rodriguez	1 Pijama de 2 piezas azul marino c/estampado		
402	19-Dic-07	Francisco Jimenez	Hortencia Adame	1 Lentes escorros (E.A.M)		
324	20-Dic-07	Francisco-Cande	Guzman Palacios	1 Toalla de baño color azul cielo y 1 frasco de gel manca (Punley Junhy)		
417	17-dic-07	Cande		tzacotillas color rojo		
402	22-dic-07	Mantiza	David Mercado	1 mochilita negra con medicamentos		
321	26-dic-07	cande	Tomas Basilio Zorica	1 camisa de pijama		
415	26/12/2007	Mantiza	Ma. Jacqueline Salderas	1 plavera blanca		
507	29/12/2007	Mary	Bertha Michel Escudero	1 par de pantuflas, 1 sandalia azul claro		
625	29-Dic-07	Estela	Ricardo Lopez	1 gel lubricante marca STRAWBERRY		
516	29-Dic-07	Cande	Rosalba Belalos	1 shampoo de manzanilla CRISI AZUL		
216	29-Dic-07	Santa	Francisco Ordaz	1 KANKA medicamento para el dolor bucal		
608	29-Dic-07	ana maria	Luis Villalba	1 par de chanclas con forro de tela café		
507	29-Dic-07	Mary	Rafaelito Teresa	1 blusa m.larga azul claro 1 blusa m. Larga rosada		
				1 blusa m.corta floreada		



## 8.7 Reporte de Ama de Llaves

## Hotel Veracruz

REPORTÉ DE AMA DE LLAVES

OBSTETRICAL RUBES

CH 54104  
NM 7495 MILE 40  
CH 54104 EXTRA



## 8.8 Lista de Inspección de Habitaciones (Ama de Llaves)





## HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO

FECHA: 2010

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 43 de 48

**CHECK LIST MASTER, JUNIOR Y ESTANDAR**

VERA RUE

FECHA:

Hannaken

VANITY	SI	NO	OBSERVACIONES
Piñón			
Espejo y foco			
Contorno			
Secadora			
Plancha			
Espuma con efecto de abanico			
Plancha con flor ( flor del blanco )			
Aqua emborrachada ( 1 )			
Vela de cristal con rosa ( 2 )			
Blindas no lo gringo			
Todita fucsia ( forma de abanico y 1 sobre encima )			
Chuchela con efectos rosa ( 2 ) y café			
Cañasta con asas y flor ( sobre p. blanca, resumido )			
Bruma ( resido, crema y lata ) con logotipo			
Planchadoras con tapón			
Ovular			
Chuchela y resto de resumen			
Despapeler			
Bote para papeles con bolilla transparente			
Argolla toalla ( 1 ) olla de mano			
Paredes y azulejos			
Pisos y suelos			
<b>BANO</b>			
Quilla de mierco			
Mierco de puesta			
Espejo			
Puerta			
Chupa			
Tope			
Parranda de aculeo			
Caja mierco			
Telefono			
Poderozo encimado con 2 toallas			
W.C			
Caja de mierco			
Jalabord de mierco			
Cambo ( resido ) encimado			
Residencia			
Manteniles			
Zapronas			
Tendeteros			
Tablo de cortinas			
Tapete de felpa ambar de coja de mierco ( sobre y 1 chisme )			
Bote para papeles con toallas			
Carta joyas mierco			
Papel sanitario ( 2 ) con envolvente y 1 sea blanco			
Tapete inodoramente			
Cortina de baño			
Lavadora de platos			
Resida de extractos de pata			

ÁREA DE ENTRADA DE LOBBY	SI	NO
Temperatura ambiente		
Lenguaje y orden de Huespedes		
Funcionamiento de Luces		
Personal Completo		
Baños de Huespedes		
Mejoramiento de Recepcion		

ESCALERAS Y PASILLOS	SI	NO
Limpieza y Orden		
Aperturas General		
No Chorreados		
Iluminación		

ALBERCA	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	NO
Limpieza y Orden	<input type="checkbox"/>		
Condiciones del Agua	<input type="checkbox"/>		
Funcionamiento de los servicios	<input type="checkbox"/>		
Depositos de Basura	<input type="checkbox"/>		

AREA DE SALONES	SI	NO
Limpieza y Orden		
Limpieza después de Uso		
Buzones Correos		
AREA DE EMPLEADOS	SI	NO
Vestidores		
Baños		
Comedor		
Almacenes		

### CONTABILIDADES

## INSPECCIONE

#### ENTRADAS ÁREAS INVOLUCRADAS



## 8.9 Reporte de Camarista

## 8.10 Lista de Suministros para Camarista

Actualmente se usa bitácora pero se implementará el formato.



## HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO

FECHA: 2010

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 45 de 48

## 8.11 Revisión de Baños



HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO

FORMATO UNICO DE RH Y USO EXCLUSIVO DE ÁREAS PÚBLICAS

DEL 19 DE FEBRERO DE 2010 AL 04 DE MARZO DE 2010

\* Nota: Favor de anotar datos con letra clara y legible.



## HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO

FECHA: 2010

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

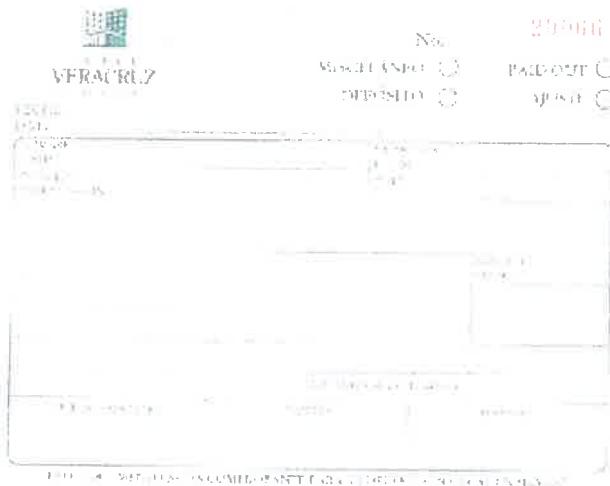
HOJA: Página 46 de 48

## 8.12 Requisición de Suministros para Huésped

## 8.13 Requisición de Suministros para Limpieza

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

### 8.14 Vale de préstamo



### 8.15 Cargo de lavandería



### 8.16 Reporte de lavandería y tintorería a huéspedes

Se lleva por medio de una bitácora

### 8.17 Control de llamadas de valet

Se maneja dentro de la Bitácora de Ama de Llaves donde se registran todas y cada una de las actividades pero se implementará una específicamente para estas tareas.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

**HOJA: Página 48 de 48**

## 8.18 Recibo de toallas alberca

