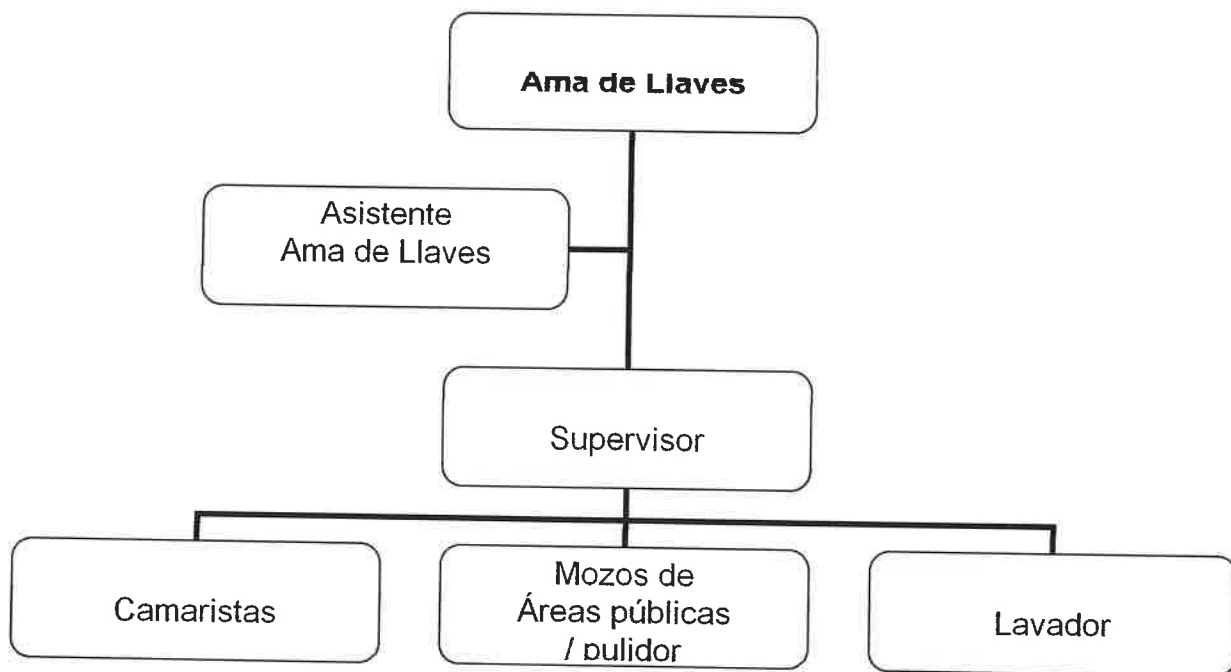

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 8 de 48

AMA DE LLAVES



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	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

**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 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.

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

Puesto Spervisor ama de llaves 2do. Turno Departamento Ama de Llaves Ocupante Francisco Jiménez	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.

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

<p>Puesto Asistente de ama de llaves Departamento Ama de Llaves</p> <p>Ocupante Luz María Ramírez</p>	<p>Jefe Inmediato Rebeca Rosas Ramos</p> <p>Jefe inmediato Superior Lic. Gabriela Bermudez</p>	<p>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.</p>
---	--	---

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 5 de 48

**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**

<p>Puesto Lavador</p> <p>Departamento Ama de Llaves</p> <p>Ocupante Varias</p>	<p>Jefe Inmediato Rebeca Rosas Ramos</p> <p>Jefe inmediato Superior Lic. Gabriela Bermudez</p>	<p>Descripción del Puesto Es el encargado de lavar todos los blancos del hotel y mantenerlos en perfectas condiciones y en disposición para su uso.</p>
---	--	--

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.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 7 de 48

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.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 9 de 48

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:

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	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

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 11 de 48

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 12 de 48

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 13 de 48

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 14 de 48

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 Area o Departamento.
- **Temporal, Definitivo:** Se tacha la opción según sea el caso.
- **Descripción del o los artículos anotando la cantidad con letra, modelo, serie, color, etc.**
- **Motivo de la Salida:** Se tacha la opción según sea el caso.
- **Otros:** Se anota la opción si es que no aparece dada.
- **Salida Temporal:** En caso de ser esta la opción se debe llenar los datos que le siguen.
- **Firma y Nombre de quien saca el artículo:** Se anota la firma y nombre de la persona que solicita sacar el equipo del Departamento.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 15 de 48

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 16 de 48

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	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:

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

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 18 de 48

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.

7.14.17 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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 19 de 48

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.
- Solicita 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.
- Después de tres meses los artículos que no son reclamados por el huésped, son entregados a la persona que los encontró, con previa autorización del Ama de Llaves y Gerencia General.
- *Elabora el Memorándum de 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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 20 de 48

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 21 de 48


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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 23 de 48

- 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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 24 de 48

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 25 de 48

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

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 26 de 48

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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 28 de 48

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 limpiarán las camaristas 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:

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	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 Negocios
 - 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.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 30 de 48

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

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 31 de 48

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.

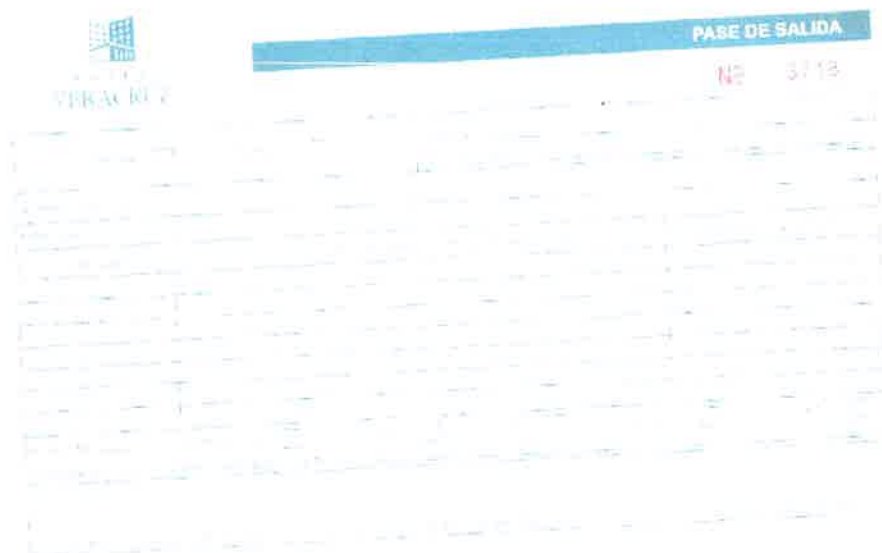
	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 32 de 48

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


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	HOJA: Página 33 de 48

72 ANEXOS

8.1Pase de Salida



8.2Reporte de Producción de Camaristas

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	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			
RDEZ 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

FECHA	PRONOSTICO DIARIO RESERVACIONES	Ocupacion REAL	NUMERO CAMARISTA BASE	NUMERO CAMARISTA DISPONIBLES	NUMERO CAMARISTA AUTORIZADAS	NUMERO CAMARISTA NECESARIAS	NUMERO HABITACIONES CUBERTAS	NUMERO HABITACIONES SOBRANTES	Pendientes DE LIMPEZA	limpiaron supervisaron
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
	0	0								

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: **Página 37 de 48**

f) Inventario suministros

HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES
INVENTARIO DE SUMINISTROS SOBRANTES DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2005

DESCRIPCION DEL ARTICULO	M-DELLAVE	AREA	TOTAL PEAS	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
SHAMPOO P/ MANOS	1		1	\$ 10.57	\$ 10.57
BOLSAS TRANSPARENTES CHICA			0	\$ 25.25	\$ -
BOLSAS NEGRA P/ BASURA 60X90			0	\$ 26.48	\$ -
ALKALINO DESINFECTANTE	3		3	\$ 562.50	\$ 1,687.50
COMPAQ GLASS CLEANER CO. CENTRATE	1.5		1.5	\$ 154.50	\$ 231.75
AROMA FLORAL	15		15	\$ 34.25	\$ 513.75
AROMA EN SPRITE			0	\$ 50.00	\$ -
MULTIUSOS QUIK FILL 310	2		2	\$ 89.47	\$ 178.94
JABON POLVO	6		6	\$ 18.00	\$ 108.00
CLORO	4		4	\$ 8.17	\$ 32.68
ESCURIDOR DE PISO	0		0	\$ 37.36	\$ -
ESCOBAS PLASTICO	1		1	\$ 22.90	\$ 22.90
GUANTES ROJOS	0		0	\$ 13.39	\$ -
BOLSAS P/ BASURA 90 x 1.20	1		1	\$ 19.26	\$ 19.26
FIBRA VERDE	0		0	\$ 10.49	\$ -
GERMIDEX	15		15	\$ 50.28	\$ 754.20
FIBRA FORRADA	0		0	\$ 4.20	\$ -
MOPS REPUESTO	1		1	\$ 48.22	\$ 48.22
RECODADOR	0		0	\$ 59.71	\$ -
MECHUDOS	1		1	\$ 41.30	\$ 41.30
ACEITE ROJO	2		2	\$ 28.88	\$ 57.76
				total	\$ 3,726.76
PRODUCTOS LAV.					
BUILDER	0		0	\$ 50.66	\$ -
DETERGENTE PLUS	17		17	\$ 115.15	\$ 1,957.55
ACONDICIONADOR / CONDITIONER	0		0	\$ 62.29	\$ -
DESTAINER	12		12	\$ 28.50	\$ 342.00
SOUR	18		18	\$ 62.32	\$ 1,121.76
SOUP	20		20	\$ 54.50	\$ 1,090.00
				TOTAL	\$ 4,511.31


HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES
INVENTARIO DE SUMINISTROS SOBRANTES DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2008

DESCRIPCION DEL ARTICULO SUMINISTROS HUESPED	M.D.E.LAV PZAS	HABITACION PZAS	TOTAL PZAS	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
SHAMPOO	44		44	\$ 1.55	\$ 68.20
JABON DE TOCADOR	514		514	\$ 0.87	\$ 447.18
CREMAS	32		32	\$ 1.58	\$ 50.16
GORRA	40		40	\$ 1.12	\$ 44.80
LIMPIA. CALZADO	291		291	\$ 1.16	\$ 337.56
CERILLOS	18		18	\$ 0.77	\$ 13.86
PLUMAS	23		23	\$ 1.60	\$ 36.80
PAPEL SANITARIO	30		30	\$ 2.46	\$ 73.80
KLEENEX	12		12	\$ 4.96	\$ 59.52
BOLSAS P/ LAVANDERIA	0		0	\$ 25.00	
AGUA BONAFON	75		75	\$ 3.10	\$ 232.50
COSTUREROS	30		30	\$ 1.10	\$ 33.00
CAFE	39		39	\$ 3.66	\$ 142.38
TAPA VASOS	300		300	\$ 0.13	\$ 39.00
PAPEL SANITARIO JUMBO	4		4	\$ 19.13	\$ 76.52
TOALLA MATIC	5		5	\$ 25.41	\$ 127.05
PANTUFLAS	5		5	\$ 20.00	\$ 100.00
SOBRE HUESPED	20		20	\$ 0.30	\$ 6.00
CANDADO DE PRIVACIA			0	\$ 2.00	
LISTA PRECIOS LAVANDERIA BLOCK				\$ 23.08	
DULCE CORTESIA	500		500	\$ 0.15	\$ 75.00
TARJETAS CORTESIAS	83		83	\$ 1.20	\$ 99.60
HOJAS MEMBRETADAS HUESPED	330		330	\$ 0.23	\$ 75.90
TAPETE ANTIDERRAPANTE	0		0	\$ 64.57	
NOTAS TELEFONICAS	25		25	\$ 0.42	\$ 10.50
CORTINA DE BANO	0		0	\$ 135.00	
DIRECTORIO DE SERVICIOS	0		0	\$ 100.00	

2 030 33

LOZA Y CRISTALERIA

TAZA CAFETERA	1		0	\$	25.37	\$	-
PLATO CAFETERO			0	\$	12.00	\$	-
VASOS			0	\$	4.18	\$	-
CENICEROS			0	\$	7.58	\$	-
TOTAL:							

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	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 SISELA								
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 TINOCO SUSANA								
	CAMARISTA	SANCHES RIVERA ANA MA								
3019	LAVADOR	CASTRO MONROY SARA								
3323	LAVADOR	VILLEGAS COBOS MANUEL M								
3574	MOZO AREAS PUB.	CELIA HERNANDEZ PICARDOS								
3591	MOZO AREAS PUB.	SUAREZ FDEZ. MARTHA PATRICIA								
	MOZO AREAS PUB.	MANCERA PEREZ LUIS FABIAN								
	MOZO AREAS PUB.	ALVAREZ GOMEZ CRISTIAN ALBERTO								
	MOZO AREAS PUB.	GUTIERREZ HERRERA JANIN								
	MOZO 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 HISTORICO

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

AÑO 2007

ARTÍCULOS OLVIDADOS POR HUESPEDES EN LAS HABITACIONES

Nº Habitación	Fecha	Nombre de camarista que entregó	Nombre del huésped	OBJETOS	Fecha Entrega	Nombre Persona Recibió
425	29-11-2007	Santa	Alberto Reyes Vidal	1 sahameco y 1 acondicionador marca garnier fructis		
202	01-dic-07	Lucy	Armando Garcia	1 playera blanca tipo tipo CAR-PRO		
425	02-dic-07	Santa	Benito Jimenez	1pante azul marino ok. Blancas: 1camisa de manga de rayas		
412				1verde o/ blanco/ 1ca/ 1concillo de cuadros		
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	08-dic-07	Mary	Alfredo Estrada	1 cargador sony ericsson		
401	10-dic-07	Manizta	Ricardo Cano	1 Traje de 2 piezas	11/12/2007	Rocio Carías
411	09-dic-07	marv	Lenna Perez Jesus	1 porta traje con 2 camisas y 1 pantalón 1 zapatos negros	12/12/2007	Lic. Ana Lucia Alvarez
				de hombre		
406	09-dic-07	manizta		botas café		
410	09-dic-07	Manizta	Gutierrez Flor	1 Pantalón blanco		
316	13-dic-07	Nico	Luis Miguel Torres Montaño	1 Botella de whisky Chivas		
406	14-dic-07	manizta	Jose Campos Aguilar	1 pantalón gris Claberna		
519	16-dic-07	Cande		1 Par de zapatillas de color negro		
625	16-Dic-07	Cande	Aldo Rizzo	1 Par de zapatillas de color negro y una botella de		
				abon liquio para el cuerpo		
625	18-dic-07	priscila	Marco Antonio Flota	1 botella de vodka amaro		
303	19-Dic-07	Lucy	Jesus Salas Elorza	1 playera blanca		
511	19-Dic-07	Mary	Jose Alonso Rodriguez	1 Pajama de 2 piezas azul marino o/ estampado		
402	19-Dic-07	Francisco Jimenez	Hortencia Adams	1 Lentes oscuras (E.A.M.)		
324	20-Dic-07	Francisco Cande	Guzman Palacios	1 Toalla de baño color azul cielo y 1 frasco de gel		
				marca(Punkin Junky)		
417	17-dic-07	Canda		1zapatillas color rojo		
402	22-dic-07	Manizta	David Mercado	1 michita negra con medicamentos		
321	25-dic-07	Cande	Tomás Basilio Zerba	1 camisa de pijama		
415	25-12-2007	Manizta	Mrs. Jacqueline Salderes	1 playera blanca		
507	28/12/2007	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	Rosaida Bolaños	1 shampoo de manzanilla CRISI AZUL		
216	29-Dic-07	Santa	Francisco Ordaz	1 KALINA medicamento para el dolor bucal		
608	29-Dic-07	ana maria	Luis Villalba	1 par de chancas con forro de tela café		
607	29-Dic-07	marv	Rafaela Teresa	1 blusa manga azul claro 1 blusa m. Larga rosada		
				1 blusa manga floreada		



MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

8.7 Reporte de Ama de Llaves

Hotel Veracruz
CENTRO HISTÓRICO

REPORTE DE AMA DE LLAVES

FECHA: _____

REPORTE DE _____

101	102	103	104	105
106	107	108	109	110
111	112	113	114	115
116	117	118	119	120
121	122	123	124	125
126	127	128	129	130
131	132	133	134	135
136	137	138	139	140
141	142	143	144	145
146	147	148	149	150
151	152	153	154	155
156	157	158	159	160
161	162	163	164	165
166	167	168	169	170
171	172	173	174	175
176	177	178	179	180
181	182	183	184	185
186	187	188	189	190
191	192	193	194	195
196	197	198	199	200
201	202	203	204	205
206	207	208	209	210
211	212	213	214	215
216	217	218	219	220
221	222	223	224	225
226	227	228	229	230
231	232	233	234	235
236	237	238	239	240
241	242	243	244	245
246	247	248	249	250
251	252	253	254	255
256	257	258	259	260
261	262	263	264	265
266	267	268	269	270
271	272	273	274	275
276	277	278	279	280
281	282	283	284	285
286	287	288	289	290
291	292	293	294	295
296	297	298	299	300
301	302	303	304	305
306	307	308	309	310
311	312	313	314	315
316	317	318	319	320
321	322	323	324	325
326	327	328	329	330
331	332	333	334	335
336	337	338	339	340
341	342	343	344	345
346	347	348	349	350
351	352	353	354	355
356	357	358	359	360
361	362	363	364	365
366	367	368	369	370
371	372	373	374	375
376	377	378	379	380
381	382	383	384	385
386	387	388	389	390
391	392	393	394	395
396	397	398	399	400
401	402	403	404	405
406	407	408	409	410
411	412	413	414	415
416	417	418	419	420
421	422	423	424	425
426	427	428	429	430
431	432	433	434	435
436	437	438	439	440
441	442	443	444	445
446	447	448	449	450
451	452	453	454	455
456	457	458	459	460
461	462	463	464	465
466	467	468	469	470
471	472	473	474	475
476	477	478	479	480
481	482	483	484	485
486	487	488	489	490
491	492	493	494	495
496	497	498	499	500
501	502	503	504	505
506	507	508	509	510
511	512	513	514	515
516	517	518	519	520
521	522	523	524	525
526	527	528	529	530
531	532	533	534	535
536	537	538	539	540
541	542	543	544	545
546	547	548	549	550
551	552	553	554	555
556	557	558	559	560
561	562	563	564	565
566	567	568	569	570
571	572	573	574	575
576	577	578	579	580
581	582	583	584	585
586	587	588	589	590
591	592	593	594	595
596	597	598	599	600
601	602	603	604	605
606	607	608	609	610
611	612	613	614	615
616	617	618	619	620
621	622	623	624	625
626	627	628	629	630
631	632	633	634	635
636	637	638	639	640
641	642	643	644	645
646	647	648	649	650
651	652	653	654	655
656	657	658	659	660
661	662	663	664	665
666	667	668	669	670
671	672	673	674	675
676	677	678	679	680
681	682	683	684	685
686	687	688	689	690
691	692	693	694	695
696	697	698	699	700
701	702	703	704	705
706	707	708	709	710
711	712	713	714	715
716	717	718	719	720
721	722	723	724	725
726	727	728	729	730
731	732	733	734	735
736	737	738	739	740
741	742	743	744	745
746	747	748	749	750
751	752	753	754	755
756	757	758	759	760
761	762	763	764	765
766	767	768	769	770
771	772	773	774	775
776	777	778	779	780
781	782	783	784	785
786	787	788	789	790
791	792	793	794	795
796	797	798	799	800
801	802	803	804	805
806	807	808	809	810
811	812	813	814	815
816	817	818	819	820
821	822	823	824	825
826	827	828	829	830
831	832	833	834	835
836	837	838	839	840
841	842	843	844	845
846	847	848	849	850
851	852	853	854	855
856	857	858	859	860
861	862	863	864	865
866	867	868	869	870
871	872	873	874	875
876	877	878	879	880
881	882	883	884	885
886	887	888	889	890
891	892	893	894	895
896	897	898	899	900
901	902	903	904	905
906	907	908	909	910
911	912	913	914	915
916	917	918	919	920
921	922	923	924	925
926	927	928	929	930
931	932	933	934	935
936	937	938	939	940
941	942	943	944	945
946	947	948	949	950
951	952	953	954	955
956	957	958	959	960
961	962	963	964	965
966	967	968	969	970
971	972	973	974	975
976	977	978	979	980
981	982	983	984	985
986	987	988	989	990
991	992	993	994	995
996	997	998	999	1000

FECHA: _____
REPORTE DE _____
OBSERVACIONES: _____

MI: OCUPADO LIMPIO OH: SALIDA VI: VACIO LIMPIO
P: PASADOR NM: FMS MALE AB US: OCUPADO SIN EQUIPAJE
EX: CAMA EXTRA EN: OCUPADO NO LIMPIO

[illegible]



MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

HOJA: Página 42 de 48

Opción 2 (Guardias Ejecutivas)

CHECK LIST MASTER, JUNIOR Y ESTÁNDAR

EEG/MEG

VERACRUZ

HABITACIONE

Entrada principal:	Si	NO	OBSERVACIONES:
Puerta entrada			
Quilts del marso: Rotane y pasture:			
Chambrano			
Marle			
Puerta zirconial/mas			
Bistagros			
Almota			
Chaga			
Topo			
Alarco de concreto			
CLOSET			
Puertas			
Cambio de prevacu			
Bistagros			
Mangas			
Extrusiones			
Entrepadres			
Kojlerentes			
Chia de seguridad			
Tubo de aluminio			
Latavim			
Quanchas con pasta / 6			
Bolsa x. alta gresca lavandaria			
Barras de planchar con fove			
Almohada extra x. bolsa			
Plafón			
Paredes y techos			
ENTRADA AL RECIBIDOR			
Plafón			
Pedra de clusa			
Removimiento			
Tapas virgias			
Agredadores			
Control de clusa			
Paredes y acabados			
tapiza			
Plano de escanamiento			
Mirra			
Alfom / 2			
Cajones decorativos en sillón			
SALA			
Sofá Cama			
Organos decorativos en sofá (3)			
Fogones			
Charca: hielera con tapa, pintas			
1300 de recibir y enviar doc (1 vaso chico y 1 vaso mae			
Lista de precios de producción de bebidas			
Lista de precios: tarjetas de bebidas			
Fogón con utensilios completos, fiambrer, palanquero, gresca, una ven			
Cortinas fructura / en master 1. Llevan 2			
Cortina alfombra / en master 1. Llevan 2. Black out			
Cortina decorativa / en master 1. Llevan 2			
Plafón			
Baterías y fones			
Paredes y acabados			
Pisos y techos			

INSPECCIONÓ:

AREAS INVOLVED:

CHECK LIST MASTER, JUNIOR Y ESTÁNDAR

EECH25

VERACRUZ

НАВПАСНОЇ:

VENTANA	SI	NO	OBSERVACIONES:
Marc De shumano			
Cristales			
Logotipo de aventuras "No coigarraga" en ventana y balcón:Aplica en hats "ista alberta v n local balcón"			
Tasador			
Castorillas			
Rules			
RECAMARA			
Custodio / imagen de gaurito			
Limpieza de cobertres			
Fanalla de lamp. de cabecera			
Agregadores			
Bañó			
Telefono			
Radio rca			
Nota telefonica			
Paisa con logotipo			
Cortinas con cordón / solo en hats "De fumadores"			
Mapa de busco / des-tiene un buen amonito			
Puerta de buso			
Cabeceras con tatami por cama			
Buco / pata			
Rodapié / 1 por cama			
Schibon			
Protector / 1 por cama			
Cabecera / 1 por cama			
Intento / 1 por cama			
Cubre cama / 1 por cama			
Tapa / 1 por cama			
Almohada / decorativa / 1 por cama			
Almohadas / 1 por cama			
Falmora / 1 por cama			
Estrato almohada de gata / masita, guinea, 21.0" x 18"			
Fandora / almohada			
Paisa y taclos			
Cómoda qda. Con tres patitas			
Cajón de cómoda y mesita			
Disco escritorio de 1 x			
Control de tv.			
Chairón con cafetera / tazas y paquete de café			
Cables de tv			
Interfazión / 2 en el bazo del Pent House			
Contactos			
Limpieza Gde. con pastilla			
Deslismo de servico con 3 hojas manubriados y 2 sobres memb.			
Folleto de centro de negocios			
Carta de Room Service Sarban a			
Carta de Room Service de San Jacinto			
Casa hotelero			
Revista Actual			
Botillero contramando			
Item Card de San Jacinto			
Folleto de Ingerencia y donaciones			

INSPECCION:

ENTERADAS AREAS INVOLUCRADAS:



MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

CHECK LIST MASTER, JUNIOR Y ESTÁNDAR

VERACRUZ	FECHA:		HABITACION:
VANITY	SI	NO	OBSERVACIONES
Pañal			
Bata y toco			
Contacto			
Sacaboya			
Tijeras			
Espejo con marco de aluminio			
Flores con flor (clavel blanco)			
Agua embotellada (1)			
Velas de cristal con tapa (2)			
Bilindas con logotipo			
Toalla facial (forma de aluminio y 1 jabón encima)			
Cuando con orfenes taza, (2) y café			
Casaca con amandadas o jabón, como p. baño, maquillaje			
Empa (jabón, crema y listón con logotipo)			
Desodorante con tapón			
Ondul			
Shampoo y toco de mano			
Desodorante			
Bote papetero con bolsa transparente			
Alfombra textilero o toalla de mano			
Paredes y azulejos			
Pisos y azulejos			
BAÑO			
Caja de marco			
Mirador de puerta			
Bisagra			
Porta			
Chapa			
Tope			
Paredes de azulejo			
Taza nueva			
Teléfono			
Toileto con marco con 2 toallas			
W.C.			
Caja de marco			
Mirador de marco			
Cuando azulejo con marco			
Razadora			
Mantener			
Jabón			
Temperatura			
Tubo de drenaje			
Tapete de felpa (bata de toalla de marco y jabón y 1 shampoo)			
Bote papetero con bolsa			
Porta toallas con marco			
Papel sanitario (2) con envoltura y 1 con aluminio			
Tapete antideslizante			
Cortina de baño			
Lampara de plafón			
Rejilla de extractor de aire			

AREA DE ENTRADA DE LOBBY	SI	NO
Empieza y orden		
Empieza y Orden de Huéspedes		
Funcionamiento de Luces		
Personal Completo		
Baños de Huéspedes		
Minuteros de Recepcion		

ESCALERAS Y PASILLOS	SI	NO
Empieza y Orden		
Apoyos General		
No Chatarras		
Iluminacion		

ALBERCA	SI	NO
Empieza y Orden		
Condiciones del Agua		
Funcionamiento de Luces		
Depositos de Basura		

AREA DE SALONES	SI	NO
Empieza y Orden		
Empieza después de Uso		
Puertas Cerradas		

AREA DE EMPLEADOS	SI	NO
Verificación		
Baños		
Cocina		
Calidad de los alimentos		

COMENTARIOS GENERALES

INSPECCIONO:

ENTERADAS AREAS INVOLUCRADAS:

8.11 Revisión de Baños



HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO

FORMATO UNICO DE RH Y USO EXCLUSIVO DE ÁREAS PUBLICAS

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

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

[illegible]

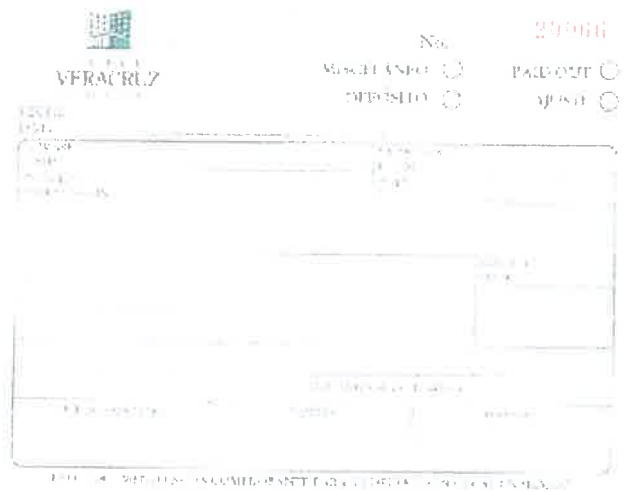
8.12 Requisición de Suministros para Huésped

[illegible]

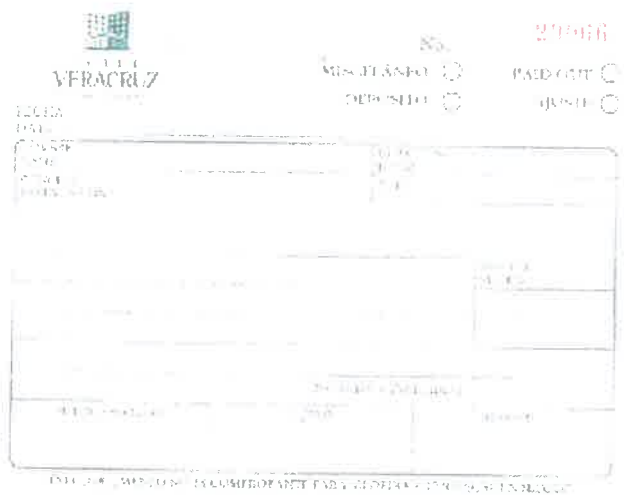
8.13 Requisición de Suministros para Limpieza

[illegible]

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.

8.18 Recibo de toallas alberca



RECIBO DE TOALLAS

Nº 1111

FECHA	DEPARTAMENTO	AMPA
11/11/10	DEPARTAMENTO	AMPA

A FAVOR DE:
 POR FAVOR, NO OLVIDAR DE DEVOLVER LAS TOALLAS AL SERVICIO DE LA AMPA.
 EL SERVIDOR DE LA AMPA SE ENCARGARÁ DE REVISAR Y DEVOLVER LAS TOALLAS.
 EL SERVIDOR DE LA AMPA SE ENCARGARÁ DE REVISAR Y DEVOLVER LAS TOALLAS.
 EL SERVIDOR DE LA AMPA SE ENCARGARÁ DE REVISAR Y DEVOLVER LAS TOALLAS.

DE:
 DE: