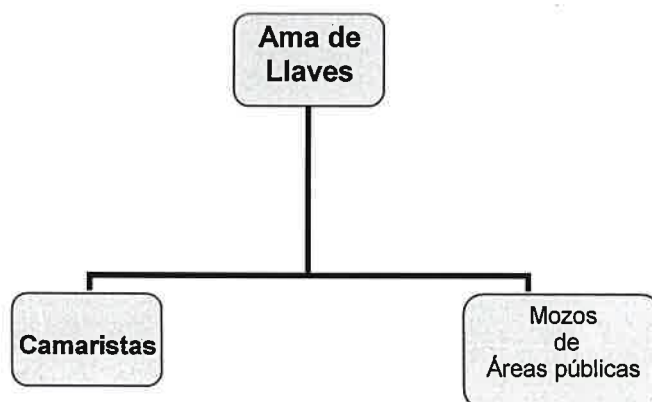
	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 1 de 1


## AMA DE LLAVES



## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD
4. DEFINICIONES
5. POLÍTICAS O CRITERIOS
6. PROCESO

- 6.1 Ama de Llaves
- 6.2 Camaristas

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 2 de 2

- 6.3 Áreas Publicas
- 6.4 Áreas Públicas Primer Turno
- 6.5 Áreas Públicas Segundo Turno

## 7. Anexos

- 7.1 Reporte de Ama de Llaves
- 7.2 Reporte de camaristas

## 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. DEFINICIONES

### 4.1 Amenidades:

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

### 4.2 Áreas Públicas:

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

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 3 de 3

#### **4.3 Blancos:**

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

#### **4.4 Programa Preventivo:**

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

#### **4.5 Bodega:**

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

#### **4.6 Cortina Black out:**

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

#### **4.7 Discrepancia:**

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

#### **4.8 Áreas:**

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

#### **4.9 Habitaciones por extras:**

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

#### **4.10 Moppear:**

Acción de limpiar con una tela denominada "mopp".

#### **4.11 Resguardo de Uniformes de Empleados:**


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

#### **4.12 Ropería:**

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

#### **4.13 Status:**

Estado físico en que se encuentra una habitación.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 4 de 4

#### **4.14 Suministros de Limpieza:**

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

#### **4.15 Stock:**

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

- Blancos
- Mantelería
- Suministros de limpieza
- Amenidades

#### **4.16 VIP'S**

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

### **5 POLÍTICAS O CRITERIOS**


5.1 Todo el personal del Departamento de Ama de Llaves debe iniciar puntualmente sus labores.

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

5.3 Las Camaristas deben portar en todo momento el uniforme.

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

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

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 5 de 5

## 6 PROCESO

### 6.1 Ama de Llaves.

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

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

6.1.3 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.

6.1.4 Diariamente, toma asistencia del personal bajo su cargo en la Bitácora de Asistencia.

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


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

6.1.7 Revisa la Requisición de Suministros para Huésped.

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

6.1.9 Elabora el Reporte de Producción de Camaristas, para que se realice el Análisis de Habitaciones y Cuartos Extras. Dicho reporte se elabora de la siguiente manera:

- a) De acuerdo con el Reporte de Ama de Llaves, anota en el Reporte de Producción de Camaristas, el número de habitaciones sucias, salidas y vacías por piso.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 6 de 6

- b) Suma el número de habitaciones ocupadas y salidas de cada piso, el cual divide entre diez (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 diez 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.

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

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


6.1.12 Recibe 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.

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

6.1.13 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.

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

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

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 7 de 7

- 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.

6.1.16 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.

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

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

6.1.18 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, de acuerdo al Procedimiento Genérico de Control de Producto Suministrado por el Cliente o Huésped.


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

6.1.19 Supervisa que todos los registros del Departamento estén al día, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Genérico de Control de Registros.

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

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

6.1.22 Revisa y anota los pendientes.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 8 de 8

6.1.23 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 diez (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 diez en ese día.
- Lo anterior lo registra en el formato de Lista de Asistencia de Camaristas, el cual se encuentra al alcance de las camaristas para que lo consulten.
- Si durante la semana, sube la ocupación, el Ama de Llaves pide a las Camaristas que realicen habitaciones extras.

6.1.24 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.

6.1.25 Recibe de los Supervisores de Pisos los Reportes de Camarista para elaborar el primer Reporte de Ama de Llaves, entregando una copia de éste al Departamento de Ingresos y conservando el original como registro


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

6.1.27 En ausencia del Ama de Llaves, la encargada como de Ama de Llaves lleva a cabo las anteriores actividades.

6.1.28 lleva el control de los artículos olvidados por el cliente o huésped en la Bitácora de la siguiente manera:

- El artículo olvidado, que entregan las camarista o Supervisores de Pisos, lo registra en la Bitácora.



	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 9 de 9

- Entrega la tarjeta a la persona que le entrega el artículo.
- 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 Memorando de los objetos que se entregaron al personal y se envía a Gerencia General, Contraloría y Seguridad, conservando una copia de la misma. Ver Lista de Registros del Departamento.

6.1.29 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.

6.1.30 Realiza el Ama de Llaves la realización de inventarios.

6.1.31 Realiza el Ama de Llaves 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.


6.1.32 Elabora Ordenes de Trabajo de Mantenimiento, en caso de encontrar defectos físicos en las instalaciones, entregando al Departamento de Mantenimiento el original y las copias de las mismas como registro del Departamento. Ver Lista de Registros del Departamento.

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

6.1.34 Basándose en la Bitácora de habitaciones extras que elaboran las camaristas, 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.

6.1.35 Supervisa que, las roperías se encuentren ordenadas y limpias y verifica que el Lobby esté en perfectas condiciones de limpieza.

6.1.36 En ausencia de la encargada de Ama de Llaves, el Ama de Llaves realiza las anteriores actividades.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 10 de 10

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

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

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

6.1.40 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. Ver Bitácora en el Departamento.


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

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

6.1.43 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.

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

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

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 11 de 11

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.

6.1.45 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.

6.1.46 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.


6.1.47 Registran en la Bitácora quiénes realizan cuartos extras bajo este término, Camarista y Áreas Públicas.

6.1.48 Al término del turno reciben de las camaristas y entregan al de Ama de Llaves lo siguiente:

- Tarjetas de habitaciones
- Llaves de roperías
- Reportes de Camaristas
- Lista de Suministros para Camarista
- Verifica visualmente que a las camaristas que no les falte amenidades, ni equipo de trabajo e imagen personal impecable.

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

6.1.50 En ausencia de alguno de Áreas Públicas, Ama de Llaves realiza las anteriores actividades.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 12 de 12

## 6.2 Camaristas .

6.2.1 Realizan la limpieza de las habitaciones que les han sido asignadas por el Supervisor de Pisos en el Reporte de Camarista. Ver Procedimiento de Limpieza de Habitaciones.

6.2.2 Reciben tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que les asigna Ama de Llaves, 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.


6.2.3 Reciben y elaboran el Reporte de Camarista del estado físico de habitaciones, entregándolo al Ama de Llaves. Al término del turno revisan nuevamente el estado físico final de sus habitaciones para registrarlo en dicho.

6.2.4 Diariamente acomodan en su canastilla 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 de la canastilla.
- Acomodan los blancos en los estantes, de forma que no se ensucien ni arruguen.
- Llevan consigo bolsas para la basura y bolsas de blancos sucios .
- 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.

6.2.5 Llevan a cabo la limpieza de habitaciones por cooperación que les asigna el Ama de Llaves.

6.2.6 Realizan la limpieza de habitaciones empezando por las habitaciones de salidas incluyendo VIPS y preferencias. Ver Procedimiento de Limpieza de Habitaciones.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 13 de 13

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

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

6.2.9 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.

6.2.10 Al término de sus actividades deben dejar acomodada y limpia su canastilla y equipo de limpieza para el siguiente día.

6.2.11 Elaboran la Lista de Suministros para Camarista.

6.2.12 Entregan al Ama de Llaves, las llaves de habitaciones y de roperías, Reporte de Camaristas y la Lista de Suministros para Camarista.


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

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

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

6.2.16 Reciben y elaboran el Reporte de Camarista del estado físico de habitaciones, entregándolo al Supervisor de pisos. Ver anexo 8.10. Al término del turno revisan nuevamente el estado físico final de sus habitaciones para registrarlo en dicho reporte.

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

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 14 de 14

- 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.

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

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

6.2.20 Llevan a cabo la limpieza de habitaciones que hayan sido salidas por la tarde. Ver Procedimiento de Limpieza de Habitaciones.

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

6.2.22 Llevan a cabo las cortesías de la siguiente manera:


- Prenden la lámpara colgante de la mesa de trabajo.
- En habitaciones Suites, prenden la lámpara de pie.
- Colocan el candado de desayuno sobre la cama junto con los chocolates de cortesía.
- Revisan amenidades, toallas, cestos y ceniceros.
- Cierran cortinas black out.

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

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

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



	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 15 de 15

6.2.26 En ausencia de una Camarista del Segundo Turno, el Supervisor Vespertino y la otra camarista del turno llevan a cabo las anteriores actividades.

### **Encargado de Áreas Publicas.**

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

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

7.4.3 Al inicio de sus labores se reporta al Departamento de Ama de Llaves para recibir tarjetas de habitaciones y llaves de roperías, 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.

7.4.5 Elabora el segundo Reporte de Ama de Llaves, del cual se entrega copia al Departamento de Ingresos y se conserva el original como registro del Departamento.

7.4.6 Se capturan 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 Cava
- Baños de Empleados
- Entrada del Motor Lobby
- Entrada Principal
- Cava
- Lobby Principal
- Áreas de Centros de Consumo
- Salones de Convenciones

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 16 de 16

7.4.8 Checa 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.

7.4.10 Anota los pendientes de su turno en la Bitácora de Ama de Llaves. Ver Bitácora en el Departamento.

7.4.11 Al final de su turno elabora el segundo 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.

### **6.3 Áreas Publicas**

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

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


6.3.3 Limpian señalamientos, ceniceros, puertas y rieles de elevadores de servicio y panorámicos.

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

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

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



	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 17 de 17

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

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


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

6.3.9 Ama de llaves supervisa que el lavado de alfombras se realice adecuadamente.

6.3.10 Ama de Llaves supervisa que las áreas públicas utilicen adecuadamente los productos químicos de limpieza.

6.3.11 La persona asignada en áreas publicas del segundo turno, da seguimiento a los pendientes informados por el Ama de Llaves en la Bitácora. Ver Bitácora en el Departamento.

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

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b>	<b>COD:</b> OSM -RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 18 de 18

# ANEXOS



# REPORTE DE AMA DE LLAVES

O - OCUPADO  
 ND - NO DURMIO  
 V - VACIO  
 S - SALIDA  
 B - BLOQUEADO  
 SE - SIN EQ.

HORA \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_

110		245		345		410	
		250		350		415	
120		255		355		420	
		260		360		425	
130		265		365			
		270		370			
140		275		375		CASA	CLUB
		280					
150		285		380		500	
		290					
160		295		385		505	
		300					
205		305		390		510	
		310					
215		315		395		515	
		320					
225		325		400		CC5-K	
		330					
235		335		405		CC6	
		340					

AMA DE LLAVES

RECEPCION

[illegible]