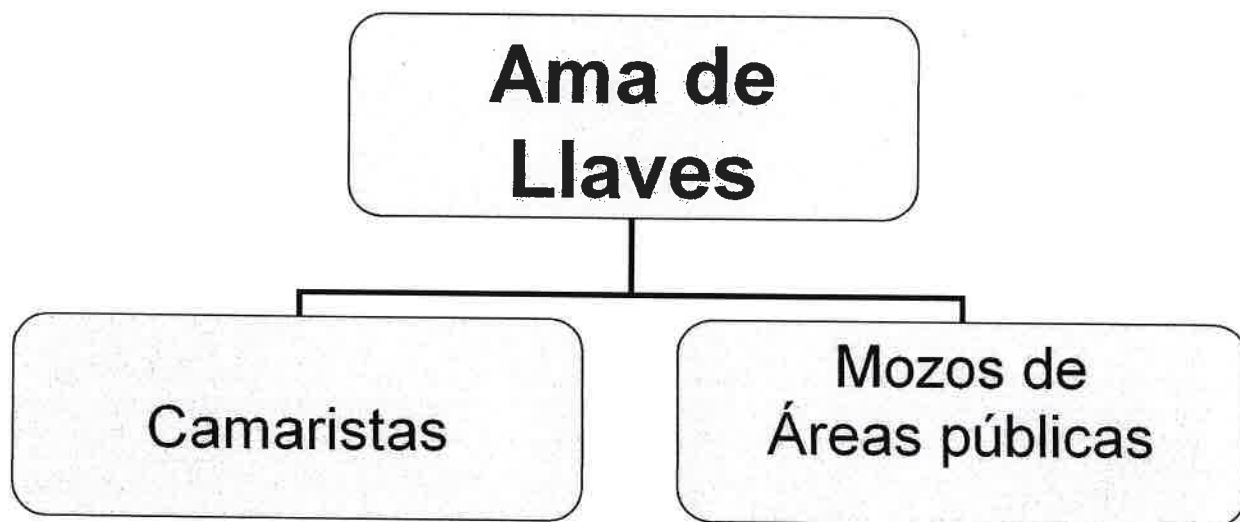

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 1 de 42

AMA DE LLAVES



	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 2 de 42

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** Camaristas Primer Turno
- 7.4** Camaristas Segundo Turno
- 7.5** Mozos de Áreas Públicas Primer Turno
- 7.6** Mozos Áreas Públicas Segundo Turno
- 7.7** Lava Alfombras (ama de llaves)

8. ANEXOS

- 8.1** Pase de Salida
- 8.2** Reporte de Producción de Camaristas
- 8.3** Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones
- 8.4** Inventarios:
 - a) Inventario de Blancos
 - b) Inventario de Mantelería
 - c) Inventario de Suministros

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 3 de 42

- 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 Cargo de lavandería
- 8.15 Reporte de lavandería y tintorería a huéspedes

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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 4 de 42

4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

5.1 Amenidades:

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

5.2 Áreas Públicas:

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

5.3 Blancos:

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

5.4 Can Fix:

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

5.5 Covacha:

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

5.6 Cortina Black out:

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

5.7 Discrepancia:


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

5.8 Foayer:

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

5.9 Habitaciones extras:

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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 5 de 42

5.10 Moppear:

Acción de limpiar con una tela denominada "mopp".

5.11 Ropería:

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

5.12 Status:

Estado físico en que se encuentra una habitación.

5.13 Suministros de Limpieza:

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

5.14 Stock:

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

- Blancos
- Mantelería
- Suministros de limpieza
- Amenidades

5.15 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 cofia y la red de cabello.

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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 6 de 42

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

7. PROCESO

7.1 Ama de Llaves.

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

7.1.2 Cumple con lo establecido en el Procedimiento.

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

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

7.1.6 Elabora 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 7 de 42

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

Una vez elaborado el Pase de Salida, pide al Contralor o Gerente General que lo firmen y lo entrega en el Departamento de Seguridad.

NOTA: Las copias se distribuirán:


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

7.1.8 Elabora la Requisición de Suministros para Huésped, Ver Lista de Registros.

7.1.9 Elabora la Requisición de Suministros para Limpieza. Ver Lista de Registros

7.1.10 Elabora el Reporte de Producción de Camaristas (Ver anexo 8.2), 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) 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 8 de 42

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

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

7.1.13 Elabora los reportes de estado de inspección de habitaciones, y mantiene comunicación constante con el departamento de Recepción para que dicho departamento disponga de las habitaciones no conformes, de acuerdo a las especificaciones del cliente.

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


- Anota bajo el día del mes que corresponde, el número de veces que se presento error en cada una de las características que se encuentran enlistadas.
- Revisa las repeticiones de error en cada característica, analizando si el tipo de error son del mismo tipo, para definir si es necesario que se revise el resto de las habitaciones del hotel según la gravedad del error encontrado.

7.1.15 Mensualmente imprime el reporte completo de Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones y analiza la gráfica de frecuencia que se desprende del mismo, con el fin de detectar la necesidad de toma de acciones preventivas y/o correctivas.

7.1.16 Verifica, por medio de las notas de la lavandería y la Bitácora de Salidas, que lo que se envió a lavar (mantelería, blancos y ropa de huéspedes) sea lo que regresó lavandería y que el mismo o el mozo de áreas publicas hayan revisado la ropa, firmando dichas notas y enviándolas al Departamento de Contraloría.

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

- Informa de los desperfectos encontrados en áreas y habitaciones, mediante Ordenes de Trabajo de Mantenimiento. Ver Lista de Registros del Departamento.
- Informa, vía telefónica, al Departamento de Mantenimiento las habitaciones bloqueadas para aplicar programa de Can Fix.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 9 de 42

7.1.18 Mantiene constante comunicación con el Departamento de Recepción en lo referente a la asignación de habitaciones para grupos y VIPS y de algún faltante en las mismas.

7.1.19 Realiza mensualmente los Inventarios de Mantelería, Suministros, Blancos y Uniformes, registrando los resultados en los formatos de inventarios correspondientes. Ver anexo 8.4 y Lista de Registros del Departamento.

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

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

7.1.21 Proporciona el formato de Servicio de Niñera a los huéspedes que lo soliciten, asignando como niñera a alguna camarista que acepte hacerlo.

El monto cobrado por el Servicio de Niñera que se hace al huésped, ya sea en efectivo o con cargo a su cuenta por medio del Departamento de Recepción, es destinado en su totalidad, a la persona que realice el servicio.

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


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

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

7.1.24 Supervisa el control de los documentos del departamento de Ama de Llaves, de acuerdo con lo establecido.

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

7.1.26 Lleva a cabo la aprobación del proceso de limpieza de habitaciones.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 10 de 42

7.1.27 Revisa y anota los pendientes para el mozo del segundo Turno en la Bitácora. Ver Bitácora en el Departamento.

7.1.28 Distribuye el trabajo de las camaristas, de acuerdo al pronóstico de porcentajes de ocupación semanal que le pasa el Departamento de Reservaciones de la siguiente manera:

- Calcula el número de camaristas que necesita por día; dividiendo el número de habitaciones que se tengan ocupadas cada día entre doce (número de habitaciones que limpia cada camarista por día).
- Analiza las camaristas de planta que tiene disponibles por día, verificando si tienen vacaciones, permisos o descansos programados en la tabla de Asignación de Pisos, la cual elabora basándose en el Plan Anual de Vacaciones y en la Bitácora de Asistencia.
- Si durante la semana, sube la ocupación, el Ama de Llaves pide a las Camaristas que realicen habitaciones extras.


7.1.29 Distribuye mensualmente el trabajo de los Mozos de Áreas Públicas en la tabla de Asignación de Áreas, en la cual registra los Mozos con los que cuenta, las áreas que le corresponde limpiar a cada uno, las vacaciones, permisos o descansos programados y los Mozos que suplen a los que faltan, basándose en la Bitácora de Asistencia y en el Plan Anual de Vacaciones.

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

7.1.31 En ausencia del Ama de Llaves, la Camarista que cubre al ama de llaves lleva a cabo las anteriores actividades.

7.1.32 Actualiza el Pizarrón de VIPS del departamento, basándose en las Listas de Huéspedes VIP de sistema y en las indicaciones que le da el Departamento de Recepción.

7.2.1 Lleva el control de los artículos olvidados por el cliente o huésped en la Bitácora de Lost and Found de la siguiente manera:

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 11 de 42

- El artículo olvidado, que entregan las camarista o bell boy's, lo registra en la Bitácora de Lost and Found.
- Entrega la tarjeta de Lost and Found a la persona que le entrega el artículo. Ver anexo 8.6
- Si el artículo es reclamado por el huésped, se le pide su nombre, firma y una identificación.
- Después de tres meses los artículos que no son reclamados por el huésped, son entregados a la persona que los encontró, con previa autorización de Gerencia General.
- Elabora el Memorándum de Lost and Found de los objetos que se entregaron al personal y se envía a Gerencia General, Contador y Seguridad, conservando una copia de la misma. Ver Lista de Registros del Departamento.

7.2.2 Distribuye a las camaristas las habitaciones para VIPS, asignados y salidas proporcionadas por el Departamento de Recepción.

7.2.3 Distribuye a los supervisores de pisos las tarjetas de habitaciones y llaves de roperías de los pisos asignados a los mismos.

7.2.4 Realiza de inventarios. Ver 7.1.19 del presente Manual.

7.2.5 Revisa 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.

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

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

7.2.8 Basándose en la Bitácora de habitaciones extras elabora el reporte de pagos, enviándolo quincenalmente al Departamento de Recursos Humanos, con el fin de pagar adecuadamente al mismo y conserva una copia como registro.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 12 de 42

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

7.2.10 Reciben y distribuyen llaves de roperías que entregan a los mozos de pisos, registrándolas en la bitácora antes mencionada. Ver Lista de Registros del Departamento.

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

7.2.12 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.


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

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

7.2.15 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.

7.2.16 Realizan la inspección diaria de habitaciones, basándose en la Lista de Inspección de Habitaciones (ver anexo 8.8) de la siguiente manera:

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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 13 de 42

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 mantenimiento el estado de inspección de las habitaciones.

i) Entregan los registros de inspección al departamento de mantenimiento.

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


7.2.18 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.

7.2.19 Registran en la Bitácora quiénes realizan cuartos extras bajo este término, Camarista y/o Mozos de Áreas Públicas.

7.2.20 Al término del turno reciben de las camaristas.

- 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.

7.2.21 Reciben llaves de roperías por parte de los mozos de areas publicas.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 14 de 42

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

7.2.23 En ausencia de alguno de los Supervisores de Pisos, la Asistente de Ama de Llaves realiza las anteriores actividades.

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


- Baños de Lobby
- Baños de Empleados
- Entrada del Motor Lobby
- *Entrada Principal*
- Sótano
- Lobby Principal
- Centro de Negocios
- Salones de Eventos y Convenciones
- Oficinas administrativas.

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

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

7.2.27 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 (sótano)
- Motor Lobby
- Entrada Motor Lobby
- Entrada Principal
- Rampa de carga y descarga
- Cámaras de Basura
- Baños de Lobby
- Baños de Empleados
- Lobby Principal
- Áreas de Centros de negocios

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 15 de 42

- Salones de Eventos
- Oficinas Administrativas

7.2.28 Supervisan que el lavado de alfombras se realice adecuadamente.

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

7.3 Camaristas


7.3.1 Realizan la limpieza de las habitaciones que les han sido asignadas por el Ama de llaves en el Reporte de Camarista. Ver Procedimiento de Limpieza de Habitaciones.

7.3.2 Reciben tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que les asigna el 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.

7.3.3 Reciben y elaboran el Reporte de Camarista del estado físico de habitaciones, entregándolo al Ama de llaves. Ver anexo 8.9 Al término del turno revisan nuevamente el estado físico final de sus habitaciones para registrarlo en dicho.


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

- Acomodan las amenidades de forma que no se maltraten, rayen o aplasten los empaques.
- No colocan cosas pesadas sobre las amenidades 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 16 de 42

- Acomodan los líquidos de limpieza de tal forma que no ensucien ni maltraten los suministros.

- 7.3.5** Llevan a cabo la limpieza de habitaciones por cooperación que les asigna el Ama de llaves.
- 7.3.6** Realizan la limpieza de habitaciones empezando por las habitaciones de salidas incluyendo VIPS y preferencias. Ver Procedimiento de Limpieza de Habitaciones.
- 7.3.7** Si encuentran alguna habitación abierta, lo reportan vía telefónica al al Ama de Llaves y el a su vez a Seguridad para verificar el estado de la misma.
- 7.3.8** Entregan al Ama de Llaves cualquier artículo que haya sido olvidado en las habitaciones para registrarlo en la Bitácora de Lost and Found. Ver Bitácora en el Departamento.
- 7.3.9** 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.
- 7.3.10** Al término de sus actividades deben dejar acomodado y limpio su carro y equipo de limpieza para el siguiente día.
- 7.3.11** Elaboran la Lista de Suministros para Camarista. Ver anexo 8.10
- 7.3.12** Realizan la función de niñera cuando se lo solicita el Ama de Llaves.
- 7.3.13** Entregan al Ama de llaves, Reporte de Camaristas y la Lista de Suministros para Camarista.
- 7.3.14** Las camaristas revisan semanalmente en la Lista de Asistencia de Camaristas, los días de la semana que deben asistir para realizar limpieza de habitaciones.
- 7.3.15** En ausencia de alguna camarista, las demás realizan habitaciones extras llevando a cabo las anteriores actividades.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 17 de 42

7.3.16 Recoge en las habitaciones la ropa de huéspedes para lavado y/o planchado, de acuerdo con lo establecido.

7.3.17 I recibir las prendas de los huéspedes, revisan las mismas de acuerdo con lo establecido.

7.3.18 Lleva a cabo préstamos de planchas y burros para planchar a huéspedes que lo soliciten de la siguiente manera:

- Llena el Vale de Préstamo. Ver anexo 8.15. Al entregar el artículo al huésped le pide que firme el vale y le entrega el original del mismo.
- La copia la entrega al Departamento de Recepción.
- Una vez que el artículo es devuelto por el huésped, recupera la copia de Recepción y la destruye.

7.3.19 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.

7.4 Mozos de Pisos


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

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

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

7.4.4 Al término del turno llevan a oficina de o covacha de Ama de llaves el equipo de trabajo limpio.

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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 18 de 42

7.5 Mozos de Áreas Públicas Primer Turno.

7.5.1 Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

a) Sótano:

- Lavan rampa de sótano.
- Lavan botes de basura
- Lavan en general el sótano.
- Lavan escaleras internas desde el primer piso al sótano.
- Lavan elevadores y puertas de elevadores de servicio.
- Limpian herrerías, puertas.

b) Centro de Negocios:

- Lavan baños firmando la hoja de Revisión de Baños. Ver anexo 8.12 (lobby). Al final del día entregan esta hoja al Departamento de Ama de Llaves. Ver Lista de Registros del Departamento.
- Lavan y mopean área de la sala.
- Limpian ceniceros del área. Ver Bitácora en el Departamento.
- Limpian barandales.
- Limpian y aspiran mesas, sillones y alfombras
- Limpian señalización, extinguidores y teléfonos.

c) Lobby Principal


- Aspiran tapetes y sillones del lobby
- Limpian lámparas del lobby
- Limpian ceniceros del lobby y vestíbulo de elevadores.
- Limpian señalización, extinguidores y teléfonos.
- Limpian escaleras de externas al 1 al 7 piso
- Lavan y mopean área de mármol de motor lobby
- Lavan exterior de entrada principal y de motor lobby

d) Baños de Colaboradores:

- Limpian constante y profundamente los baños de colaboradores

e) Banqueta:

- Limpian y barren diariamente el frente del hotel.
- Quitan manchas de aceite.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 19 de 42

f) Salones de Eventos:

- Limpian y aspiran los salones para eventos del Hotel.

7.6 Mozos Áreas Públicas Segundo Turno


7.6.1 Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

- Escaleras de lobby y de servicio.
- Elevadores de huéspedes y servicio.
- Baños lobby, firmando la Hoja de Revisión de Baños. Ver anexo 8.12.
- Baños de empleados.
- Pasillo del sótano y rampa.
- Lobby principal y lobby bar.
- Recepción.
- Centros de Negocios.

Oficinas:

- Limpian el área de Recepción.
- Limpian oficina de Gerencia General y Contraloría.
- Limpian oficinas de Ventas
- Limpian oficina de Reservaciones.
- Limpian oficina de Ama de Llaves.
- Limpian oficinas de Compras y Mantenimiento.
- Limpian oficina de Recursos Humanos.
- Al terminar el turno hacen recorrido, sacando basura de las oficinas y de pisos.

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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTÓ DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 20 de 42

7.14 Encargado de Ropería (ama de llaves)

7.14.1 Lleva el control de blancos y mantelería que se envía para lavado fuera del hotel realizando lo siguiente:

- Clasifica y cuenta los blancos y mantelería.
- Verifica que sean correctos los datos de la Nota de Recepción elaborada por el empleado de la lavandería que presta el servicio al hotel.
- Elabora Pase de Salida verificando que sean los mismos datos de la Nota de Recepción de la lavandería.

7.14.2 Elabora la Requisición de Suministros para Huésped, basándose en las existencias que tiene en su almacén y en el pronóstico de ocupación semanal que le da el Ama de Llaves y la entrega a la misma para su aprobación. Ver anexo 8.13 y Lista de Registros.


7.14.3 Elabora la Requisición de Suministros para Limpieza, de acuerdo a las necesidades de operación del Departamento y la entrega al Ama de Llaves para su aprobación. Ver anexo 8.13 y Lista de Registros del Departamento.

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

7.14.5 Realiza el lavado de toallas.

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


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 21 de 42


7.14.7 Realiza Inventarios de suministros, Mantelería y Blancos. Ver anexo 8.4.

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

8. ANEXOS

- 8.1 Pase de Salida
- 8.2 Reporte de Producción de Camaristas
- 8.3 Estadístico Mensual de Limpieza de Habitaciones
- 8.4 Inventarios:
 - a) Inventario de Blancos
 - 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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 22 de 42

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 23 de 42

	PASE DE SALIDA DE EQUIPO PARA SER REPARADO
RAZON SOCIAL O NOMBRE:	_____
FECHA:	_____
HORA:	_____
QUIEN AUTORIZA	_____
TEMPORAL O DEFINITIVO:	_____
DESCRIPCION DE LOS ARTICULOS (CANTIDAD CON LETRA, MODELO, SERIE, COLOR, ETC)	_____


MOTIVO DE LA SALIDA:	_____
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN SACA EL ARTICULO	_____

ENTERADO DPTO DE SEGURIDAD	AUTORIZO GERENCIA, CONTADORA o R. HUMANOS

ANEXO 8.1

HOJA: Página 24 de 42

ANEXO 8.2

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
		ED: 2
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES		FECHA: 2010
		HOJA: Página 25 de 42


HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES
ESTADISTICO MENSUAL DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

HABITACION:	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
BANO												
PORTAROLLO												
TOALLERO PARRILLA												
TOALLERO DE ARGOLLA												
JABONERA												
LLAVES DE EMPOTRAR												
MANERALES REGADERA												
REGADERA CEBOLLA												
REGADERA BRAZO												
CHAPETÓN												
COLADERA												
CUBIERTA DE LAVABO												
LAVABO												
ESPEJOS LAVABO												
MANERALES LAVABO												
TINA DE BAÑO												
KLEENERA												
DESTAPADOR												
APAGADORES												
CONTACTO												
LAMPARA DEL PLAFON												
SECADORA												
MUROS & MOSAICO												
VENTANA BAÑO/ VIDRIO/MOSQUITERO												
PUERTA/ BAÑO												
MARCO / PUERTA BAÑO												
CERRADURA / PUERTA BAÑO												
VISAGRAS / PUERTA BAÑO												
W.C.												
MANGUERA FLEXIBLE												
VALVULA DE CONTROL												
ASIENTO W.C												
TAPA W.C												
CAJA W.C												
MANUA W.C												
MEZCLADORA												
DESAGUE AUTOMATICO												
CESPOL												
COLADERA PISO												

**HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES****COD:** R8-RH**ED:** 2**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES****FECHA:** 2010**HOJA:** Página 26 de 42

CLOSET	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CLOSET ESTADO GRAL. 15 / 15 / 15												
PUERTAS CLOSET												
BISAGRAS CLOSET												
MUROS INT. CLOSET												
JALADERAS CLOSET												
TUBO PORTA GANCHOS												
ENTREPAÑOS												
MALETERO TIJERA												
CAJA DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA												
REJILLA DE RETORNO DE AIRE AC.												
REJILLA DE DESCARGA AIRE AC.												
TERMOSTATO												
TELÉFONO												
SALIDA TELEFÓNICA / ROSETA												
MUEBLE T.V. ASPECTO												
PUERTAS CORREDIZAS												
CAJONES/RIELES												
JALADERAS												
TELEVISIÓN/ENCENDIDO/SEÑAL												
CABLE DE SEÑAL DE T.V.												
SERVÍ-BAR												
CAFETERA												
RADIO AM/FM												
LAMPARAS DE BRAZO ARTICULADO												
LAMP. ARBOTANTE MESA TRABAJO												
MESA DE TRABAJO												
SILLAS												
ESPEJO HABITACIÓN												
CUADROS												
DETECTOR DE HUMO												
PUERTA DE COMUNICACIÓN												
CERRADURA CIEGA												
MARCO												
VISAGRAS												

ANEXO 8.3 (2)

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 27 de 42

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ALFOMBRA												
ZOCLO DE MADERA												
BURO												
CABECERAS												
COLCHON												
BOX SPRING/PATAS												
CANCEL DE VENTANA												
CORTINAS												
CORTINERO												
VENTANA/ VIDRIOS												
MOLDURAS PERIM ÁREA PLAFON												
VALV DE ALIMENTACION AGUA FRIA												
VALV DE ALIMENTACION AGUA CAL												
PINTURA												
PINTURA MURO												
PLAFONES												
PUERTA PRINCIPAL												
MARCO												
VISAGRAS												
CERRADURA/CHAPA MAGNÉTICA												
PLANO EVACUACIÓN EN PUERTA												
VISOR/ MIRILLA												

OBSERVACIONES:

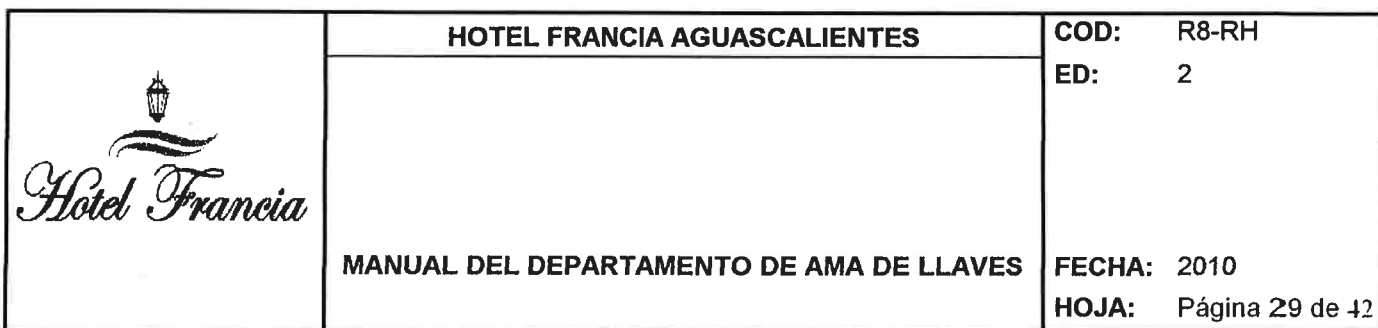
REALIZADO POR: _____

FECHA: _____



OBSERVACIONES:

ANEXO 8.4 (A)




Hotel - Fremont

[illegible]

OBSERVACIONES:

ANEXO 8.4 (B)

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 30 de 42



FECHA: _____


ARTICULOS DE SUMINISTROS

INVENTARIO MENSUAL

DESCRIPCION DE ARTICULOS	PISO 7	PISO 6	PISO 5	PISO 4	PISO 3	OFICINA	TOTAL
AGUA FIEL 500 ML.							
ALFOFAM							
AROMA CANELA							
BLOCK DE NOTAS P/ TELEFONO							
BOLIGRAFO LOGO HOTEL FRANCIA							
DIOTEA							
CERILLOS CON LOGOTIPO							
CONJUNTOS							
CREMA HUMECTANTE							
MULTIUSOS PARA ISO							
GORRA DE BAÑO							
JABON DE 30GR. REDONDO							
LIMPIA CALZADO							
PAÑUELO KLINEX FACIAL							
PAPEL HIGIENICO							
PAPEL JUMBO HIG BOBINA JR.							
LIMPIADOR DE MUEBLES							
SHAMPOO CON LOGOTIPO							
SHAMPOO PARA MANOS LIQUIDO							
SOBRE DE CAFÉ C/COMP.							
TAPA PARA VASO SIN LOGO							
TOALLA DE PAPEL EN ROLLO							
CLORO							
JAZON EN POLVO							
BOLSA NEGRA							
BOLSA TRANSPARENTE							
BOLSA DE LAVANDERIA							

ANTONIO RODRIGUEZ ALCALA
JEFE DE AMA DE LLAVES


ANEXO 8.4 (C)


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 31 de 42


LISTA DE ASISTENCIA

Abr-10


	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
CAMARISTAS															
MARTINEZ DELGADO LETICIA															
FLORES MENDEZ LOURDES C.															
GONZALEZ MEDINA MARIA ANTONIA															
MONTOYA ALVARADO JORGE															
MOZO DE AREAS PUBLICAS															
ESTHER NEGRON SUAREZ															


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 32 de 42

HOTEL FRANCIA		
Nº. _____		
OBJETOS OLVIDADOS		
FECHA: _____		
AREA O HAB DONDE SE ENCONTRO _____		
DESCRIPCION _____		
ENCONTRADO POR: _____	PUESTO: _____	
RECIBIDO POR: _____	PUESTO: _____	
RECIBIDO PROPIETARIO: _____		
FIRMA: _____		
IDENTIFICACION: _____		
FECHA DE DEVOLUCION AL PROPIETARIO: _____		
		AMA DE LLAVES

HOTEL FRANCIA		
Nº. _____		
OBJETOS OLVIDADOS		
FECHA: _____		
AREA DONDE ENCONTRO EL OBJETO: _____		
DESCRIPCION _____		

COLABORADOR QUE SE ENCONTRO EL OBJETO		

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
		ED: 2
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES		FECHA: 2010
		HOJA: Página 33 de 42

 REPORTE DE AMA DE LLAVES				
<small> O. COCINA S. SERVIDOR A. SERVIDOR A. SERVIDOR P. SERVIDOR </small>		<small> ES. SERVIDOR OS. COCINA GE. CAMARERO EN. EQUIPO BL. SERVIDOR </small>		
DIA:	FECHA:	HORA:		
3º PISO	4º PISO	5º PISO	6º PISO	7º PISO
304	401	501	601	701
305	402	502	602	702
306	403	503	603	703
307	404	504	604	704
308	405	505	605	705
310	406	506	606	706
315	407	507	607	707
316	408	508	608	708
317	410	510	610	710
318	411	511	615	715
319	415	515	616	716
320	416	516	617	717
	417	517	618	718
	418	518	619	719
	419	519	620	720
	420	520		
ELABORO:				



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R8-RH

ED: 2

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

FECHA: 2010

HOJA: Página 34 de 42

HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

REVISION DE HABITACIONES

EFFECTUADA POR:

FECHA:



HABITACION N°												
LIMPIEZA / CONDICIONES	B	M	SI	NO	B	M	SI	NO	B	M	SI	NO
BANO												
PAPEL HIGIENICO												
TOALLA T ARGOLLA												
TOALLA DE MANO LAVABO												
TOALLAS EN T PARRILLA 2												
TAPETE TELA BUEN ESTADO												
TAPETE DE HULE BUEN ESTADO												
CORTINA DE BANO / GANCIOS COMPLETOS												
KLEENERA C/CAJA Y CORTESIA												
JABONERA LIMPIA												
ESQUINERA LIMPIA												
SUMINISTROS COMPLETOS												
MANTERIALES REGADERA IMPECABLES												
REGADERA / CEBOLLA LIMPIA												
REGADERA / BRAZO LIMPIO												
COLADERA PISO LIMPIA												
PISO Y MOSAICO LIMPIOS												
ENCUENTRO CABELLO/S?												
ROTE Y BOLSA DE BASURA LIMPIOS												
MUROS & MOSAICO LIMPIOS												
LAVABO IMPECABLE												
CESPOL LAVABO LIMPIO												
ESPEJO LAVABO IMPECABLE												
MANERALES LAVABO LIMPIOS												
TINA DE BANO IMPECABLE												
DESTAPADOR LIMPIO												
APAGADORES IMPECABLES												
CONTACTO DE ENERGIA LIMPIO												
LAMPARA DEL PLAFON LIMPIA												
SECADORA LIMPIA												
VENTANA BANO LIMPIA												
PUERTA BANO LIMPIA												
MANIJAS PUERTA LIMPIAS												
W.C.												
ASIENTO W.C. FIJO Y LIMPIO												
TAPA W.C. FIJA Y LIMPIA												
CAJA W.C. LIMPIA												
MANIJA W.C. LIMPIA												
AGUA TAZA W.C. SIN MARCA SARRO												
BASE Y PISO W.C. LIMPIOS												
COLADERA PISO LIMPIA												
HABITACION N°												
LIMPIEZA / CONDICIONES	B	M	SI	NO	B	M	SI	NO	B	M	SI	NO
CLOSET ESTADO GRAL= "B"/"R"/"M"												
PUERTAS CLOSET												
BISAGRAS CLOSET												
MUROS INT CLOSET LIMPIOS												
MUROS INT CLOSET PINTURA												
JALADERAS CLOSET												
TUBO PORTA GANCOS LIMPIO												
GANCOS DE MADERA SET COMPL												
ENTREPAÑOS SIN POLVO												
MALETERO TIJERA OK												
PLANCHA Y BURRO OK												
ALMOHADA Y COBERTOR EXTRA OK												
HABITACION N°												



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R8-RH

ED: 2

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

FECHA: 2010

HOJA: Página 35 de 42

LIMPIEZA / CONDICIONES	B	M	SI	NO	B	M	SI	NO	B	M	SI	NO
CALA DE SEGURIDAD ELECTRONICA LIMPIA Y ABIERTA												
REJILLAS AIRE LIMPIAS												
TERMOSTATO APAGADO Y LIMPIO												
TELEFONO TAUR Y BOQ LIMPIO												
CARPETA DE SERVICIOS COMPLETA Y OK												
MENU ROOM SERVICE												
BLOCK Y PLUMA												
CENICERO IMPECABLE Y CERILLOS												
MUEBLE T V ASPECTO												
PUERTAS CORREDIZAS												
VASOS LIMPIOS Y COMPLETOS												
CAJONES/RIELES/ LIMPIOS												
CAFETERA LIMPIA Y KIT COMPLETO												
JALADERAS COMPLETAS												
TELEVISION ENCENDIDO/SEÑAL												
PANTALLA T V IMPECABLE												
RADIO AM/FM /HORA OK LIMPIO												
DETECTOR DE HUMO LIMPIO												
PUERTA DE COMUNIC. LIMPIA												
CERRADURA CIEGA CERRADA												
AMBIENTE/OLOR FRESCO EN LA HAB?												
CANDADO "NO MOLESTAR" OK												
ALFOMBRA ASPIRADAS Y LIMPIAS												
ZOCLO DE MADERA LIMPIOS												
BURO LIMPIOS												
CABECERA /S LIMPIAS												
ESPEJO HABITACION LIMPIO												
MONTAJE CAMAS OK COLCHAS LIMPIAS												
REVISION DEBAJO DE CAMAS												
MESA DE TRABAJO OK Y LIMPIA												
SILLAS OK Y LIMPIAS												
CUADROS SIN POLVO												
VENTANA/ VIDRIOS LIMPIOS												
CANCEL DE VENTANA SIN POLVO												
CORTINAS LIMPIAS												
CORTINERO Y GANCHOS												
LAMPARAS ARB FOCOS OK. Y LIMPIAS												
LAMPARAS PLAFON												
PAREDES/MURO HAB.												
PINTURA MUROS												
PLAFONES LIMPIOS												
PUERTA PRINCIPAL LIMPIA												
CHAPA MAGNETICA LIMPIA												
PLANO EVACUACION EN PUERTA												
VISOR/MIRILLA PTA LIMPIO												
PORTA SACOS												

B= BIEN (HAB SIN DEFECTOS)

M= MAL (HAB C/DEF QUE SE CORREGIRAN ESE DIA)


SI= LIMPIO

NO= SUCIO

OBSERVACIONES:

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
		ED: 2
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	FECHA: 2010
		HOJA: Página 36 de 42

[illegible]

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
		ED: 2
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	FECHA: 2010
		HOJA: Página 37 de 42




FECHA: _____

LISTA DE SUMINISTROS DE CAMARISTA		
DESCRIPCION DE ARTICULOS	CANTIDAD SURTIDA	CANTIDAD SOBRANTE
AGUA 500ML.		
BLOCK DE NOTAS P/ TELEFONO		
BOLIGRAFO LOGO HOTEL FRANCIA		
CERILLOS CON LOGOTIPO		
COSTUREROS		
CREMA HUMECTANTE		
GORRA DE BAÑO		
JABON DE 30 GR. REDONDO		
LIMPIA CALZADO		
PAÑUELO KLINEX FACIAL		
PAPEL HIGIENICO		
SHAMPOO CON LOGOTIPO		
SOBRE DE CAFÉ C/COMP.		
TAPA PARA VASO SIN LOGO		

NOMBRE DE CAMARISTA (O)

FIRMA

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 38 de 42

HOTEL FRANCIA
REVISION DE BAÑOS



FECHA:


BAÑOS CENTRO DE NEGOCIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
ASIENTO W.C. FIJO Y LIMPIO			
TAPA W.C. FIJA Y LIMPIA			
CAJA W.C. LIMPIA			
MANIJA W.C. LIMPIA			
AGUA TAZA W.C. SIN MARCA SARRO			
WC (SIN SARRO)			
BASE Y PISO W.C. LIMPIOS			
MIGITORIOS			
COLADERA PISO LIMPIA			
PISO EN GENERAL (LIMPIO)			
LAVABOS			
BOTES DE BASURA			
PUERTAS Y CANCELES			
ESPEJOS			
MANERALES			
DESPACHADOR DE PAPEL			
DESPACHADOR DE JABON			
PAPEL HIGIENICO (FALTA)			
TOALLA PAPEL (FALTA)			
JABON LIQUIDO (FALTA)			

CLAVE:	SI= LIMPIO
	NO= SUCIO

REVISOR

MOZO DE AREAS QUE LIMPIO

ANEXO 8.11

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 39 de 42

Reporte de Auto

El presente informe tiene como finalidad informar a la Gerencia General sobre el estado de los recursos humanos y financieros del departamento de Ama de Llaves, así como sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de trabajo.

El informe se divide en tres secciones: Resumen Ejecutivo, Análisis de Resultados y Conclusiones.

En el Resumen Ejecutivo se presenta una visión general de los resultados obtenidos durante el periodo analizado. En el Análisis de Resultados se detallan los datos cuantitativos y cualitativos que sustentan las conclusiones. Finalmente, en las Conclusiones se sintetizan los hallazgos y se proponen las acciones a seguir.

El informe fue elaborado por el personal del departamento de Ama de Llaves, bajo la supervisión de la Gerencia General.


TOTAL


El presente informe fue elaborado en Aguascalientes, a los días ____ de ____ de ____.

COPIA AL ARCHIVO

RS 07/1050

ANEXO 8.12 Y 8.13

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 40 de 42



Francia Aguascalientes

VALE POR UNA PLANCHIA

VALOR U.S. \$ 30.00 DOLARES


FECHA / DATE: _____


HAB. NO / ROOM: _____

NOMBRE / NAME: _____

FIRMA / SIGNATURE: _____

En caso de no devolverlo a la recepción autorizo el cargo de U.S. \$ 30.00 a mi cuenta.
 I Authorize charge \$ 30.00 my check in case of an Iron no Back.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 41 de 42



No. 39034
 MISCELÁNEO ☐ PAID OUT ☐
 DEPÓSITO ☐ AJUSTE ☐

HOTEL
 DATE
 NUMBER
 CONCEIVED
 EXPLANATION

<p> 1. ALTA DE CUENTA 2. BAJA DE CUENTA 3. TRANSFERENCIA DE CUENTA 4. CANCELACION DE CUENTA 5. OTRO </p>	<p> 6. PAGOS 7. RECIBOS 8. OTROS </p>
--	---

TOTAL DE VOUCHERS


AL SERVIDOR


CUBO

FOLIO

HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

CALLE DE LA REVOLUCION 1000 AGUASCALIENTES, COAHUILA DE ZARAGOZA, MEXICO

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R8-RH
		ED: 2
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES		FECHA: 2010
		HOJA: Página 42 de 42


 HOTEL FRANCIA
 AGUASCALIENTES

HOJA Nº 42

30 15 15 15 15 40 30 40 60 60 25		50 50 100 50 30 30
30 30 30 15 15 15 40 40 40 60 25		50 50 60 50 30 30

TOTAL DE LA LISTA