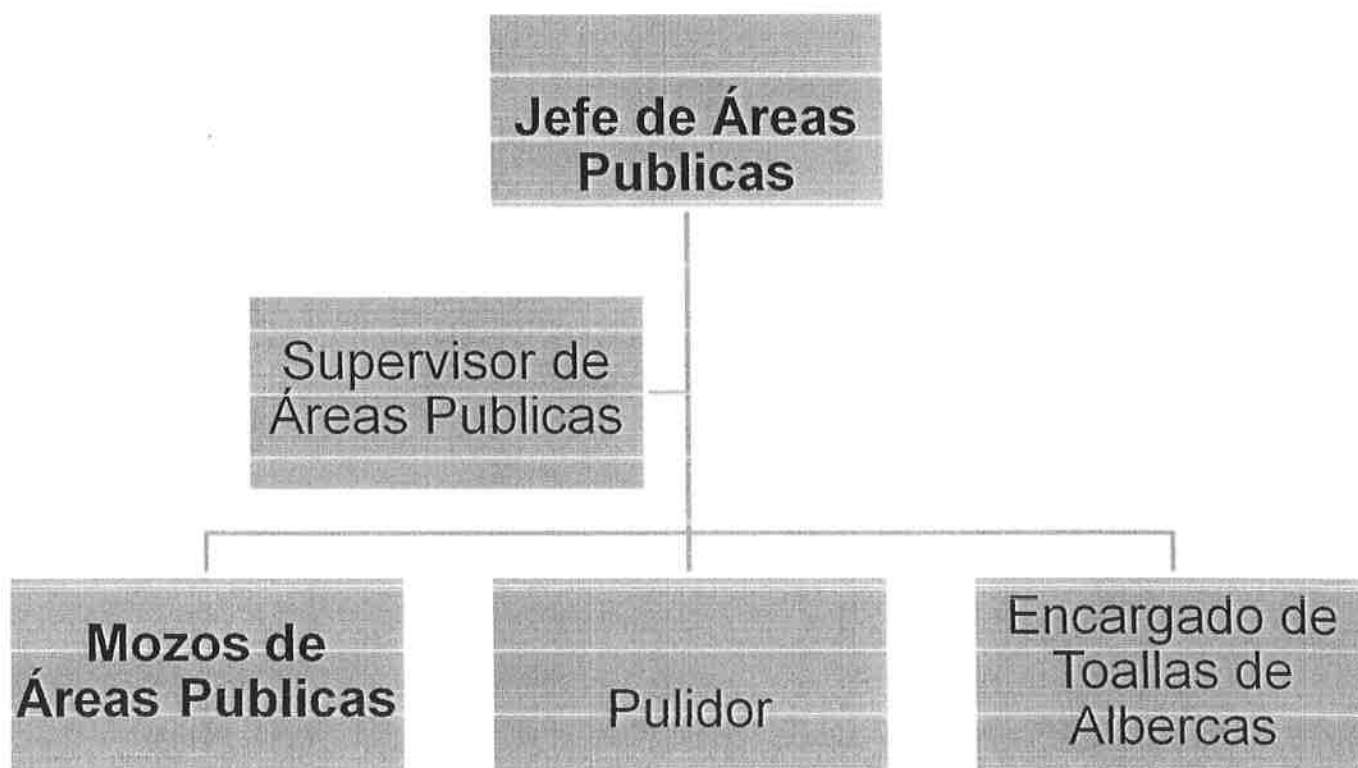



	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 1 de 22

AREAS PUBLICAS



	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 2 de 22

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABILIDAD

4. REFERENCIAS


5. DEFINICIONES

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

7. PROCESO

- 7.2 Jefe de Áreas Publicas
- 7.3 Supervisor de Áreas Públicas Vespertino
- 7.4 Mozos de Áreas Públicas Lobby 1er y 2º. Turno
- 7.5 Mozos Áreas Públicas Solárium 1er y 2º. Turno
- 7.6 Mozos Áreas Públicas Lavadores
- 7.7 Mozo Alberca Principal 1er Turno
- 7.8 Mozo encargado de la Playa 1er Turno
- 7.9 Mozo encargado de Alberca Principal y Playa 2º.turno
- 7.10 Mozo encargado de limpieza en Baños 1er Turno
- 7.11 Mozo encargado de limpieza en Baños 2º. Turno
- 7.12 Mozo encargado de limpieza áreas publicas 3er turno.
- 7.13 Mozo encargado de limpieza en oficinas ejecutivas
- 7.14 Mozo encargado de limpieza en Cámaras de basura
- 7.15 Mozo encargado de Toallas en Alberca principal 1er Turno.
- 7.16 Mozo encargado de Toallas en Alberca principal 2º. Turno.
- 7.17 Mozo encargado de Toallas en Alberca Solarium.
- 7.18 Pulidor

8. ANEXOS

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 3 de 22

- 8.1 Inventario de Mobiliario Alberca y Playa
- 8.2 Inventario de Toallas para Albercas
- 8.3 Control de asistencia del personal
- 8.4 Requisición de Suministros
- 8.5 Requisición de Compras

1. OBJETIVO

Da a conocer las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Áreas Publicas con el fin de mantener limpias las instalaciones del hotel.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del Departamento de Áreas Publicas.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente General y Gerente División Cuartos vigilar el cumplimiento del presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad del Jefe de Áreas Publicas 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 Áreas Publicas cumplir con lo establecido en el presente documento.

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES


5.1 Áreas Públicas:

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

5.2 Covacha:

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

5.3 Foyer:

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 4 de 22

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

5.4 Moppear:

Acción de limpiar con una tela denominada "mopp".

5.5 Ropería:

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

5.6 Suministros de Limpieza:

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

5.7 Stock:

Cantidad mínima almacenada en la ropería de Áreas Publicas de acuerdo a los siguientes productos:

- Toallas de Albercas
- Suministros de limpieza

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

6.1 Todo el personal del Departamento de Áreas Publicas debe iniciar puntualmente sus labores.


6.2 El personal del Departamento de Áreas Publicas debe cumplir con las normas de higiene y presentación personal establecidas por el hotel.

6.3 Los empleados del Departamento de Áreas Publicas deben tratar con amabilidad en todo momento a Huéspedes, Clientes y Empleados.

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

7. PROCESO

7.1 Jefe de Áreas Públicas.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 5 de 22

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

7.1.2 Imparte la inducción específica al personal de nuevo ingreso bajo su cargo.

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

7.1.4 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.


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

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

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

7.6.1 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:

- Estacionamiento
- Banquetas
- Motor Lobby
- Entrada Motor Lobby
- Entrada Principal
- Rampa de carga y descarga
- Sótanos 1,2 y 3
- Solárium
- Gimnasio
- Albercas (Principal y Solárium)
- Área del Golfito
- Acceso al checador
- Cámaras de Basura
- Baños de Lobby
- Baños de Empleados
- Baños de Alberca principal
- Baños del Mezanine

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 6 de 22

- Lobby Principal
- Salón Acapulco
- Salón Baneret
- Oficinas Administrativas

7.6.2 Supervisa el lavado de piso adecuadamente en las siguientes áreas:

- Alberca principal
- Rampas de entrada y salida
- Salón Acapulco A Y B
- Salón Baneret y Costa Grande
- Solárium
- Sótano 1. Sótano 2 y Sótano 3
- Empedrado Rojo
- Maya del Solárium


7.6.3 Supervisa que los mozos de áreas públicas utilicen adecuadamente los productos químicos de limpieza.

7.6.4 Elabora inventarios del equipo de alberca y playa mensualmente (Camastros, Mesas, Sillas, Sombrillas y Toallas).

7.6.5 Reúne periódicamente al personal de áreas públicas informando los objetivos y avances o cambios en el hotel.

7.1.8 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 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 CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 7 de 22

Una vez elaborado el Pase de Salida, pide al Gerente de División Cuartos, 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.

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

7.1.10 Lee en Bitácora de Pendientes y comunicados del Supervisor de Segundo Turno del día anterior y da seguimiento a los mismos.

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

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


- Informa de los desperfectos encontrados en áreas públicas, mediante Órdenes de Trabajo de Mantenimiento.
- Informa, vía telefónica, al Departamento de Mantenimiento las fugas de agua en los baños públicos del hotel y luces o focos fundidos en todas las áreas del hotel.

7.1.13 Realiza mensualmente los Inventarios de Toallas de Albercas , Suministros, y mobiliario de albercas y playa, registrando los resultados en los formatos de inventarios correspondientes.

Dichos inventarios son verificados por el Gerente División Cuartos, Contralor y Gerente General para su revisión.

7.1.14 Supervisa que todo el personal a su cargo conozca y cumpla el procedimiento de los artículos de Lost and Found.

7.1.15 Revisa y anota los pendientes para el Supervisor vespertino.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 8 de 22

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

7.1.17 Realiza recorridos por las áreas públicas, comprobando visualmente la limpieza en todo el hotel.

7.1.18 En ausencia del Jefe de Áreas Publicas el Ama de Llaves, la Supervisor Vespertino o de Control, lleva a cabo las anteriores actividades.


7.7 Supervisor de Áreas Públicas Vespertino

7.7.1 Asigna las áreas de trabajo a los mozos de áreas públicas, de acuerdo a la tabla de Asignación de Áreas, que elabora el jefe de áreas públicas.

7.7.2 Apoya al Jefe de Áreas Publicas para impartir la inducción específica al personal de nuevo ingreso bajo su cargo.

7.7.3 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:

- Estacionamiento
- Banquetas
- Motor Lobby
- Entrada Motor Lobby
- Entrada Principal
- Rampa de carga y descarga
- Sótanos 1,2 y 3
- Solárium
- Gimnasio
- Albercas (Principal y Solárium)
- Área del Golfito
- Acceso al checador
- Cámaras de Basura
- Baños de Lobby
- Baños de Empleados
- Baños de Alberca principal
- Baños del Mezanine

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 9 de 22

- Lobby Principal
- Salón Acapulco
- Salón Baneret
- Oficinas Administrativas

7.7.4 Supervisa el lavado de piso adecuadamente en las siguientes áreas:

- Alberca principal
- Rampas de entrada y salida
- Salón Acapulco A Y B
- Salón Baneret y Costa Grande
- Solárium
- Sótano 1. Sótano 2 y Sótano 3
- Empedrado Rojo
- Maya del Solárium

7.7.5 Supervisa que los mozos de áreas públicas utilicen adecuadamente los productos químicos de limpieza.

7.7.6 Verifica que se lleve a cabo adecuadamente el pulido de los pisos de mármol.

7.7.7 Elabora inventarios del equipo de alberca y playa mensualmente (Camastros, Mesas, Sillas, Sombrillas y Toallas).

7.7.8 Reúne periódicamente al personal de áreas públicas informando los objetivos y avances o cambios en el hotel.


7.7.9 Anota todos los pendientes de su turno en la Bitácora de Supervisor del segundo turno.

7.7.10 En ausencia del Supervisor de Áreas Públicas, el Supervisor del segundo turno de Ama de Llaves, lleva a cabo las anteriores actividades. En el Tercer Turno, un mozo de ese turno lleva a cabo las anteriores actividades.

7.8 Mozos de Área Lobby 1er y 2º turno

Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

7.8.1 Retira la basura de los depósitos del área del lobby, motor lobby y los mantiene limpios.


	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 10 de 22

- 7.8.2 Barre la banqueta hasta el motor lobby, mantiene limpia esta área durante su turno.
- 7.8.3 Lava los tapetes del área de la recepción, retira la basura de los depósitos, y limpia el mostrador.
- 7.8.4 Lava los espejos de los tres elevadores de huéspedes y limpia las paredes.
- 7.8.5 Lava los pilares y las paredes del área del lobby.
- 7.8.6 Semanalmente lava todos los depósitos de basura del lobby.
- 7.8.7 Limpia semanalmente los ventiladores decorativos.
- 7.8.8 Mopea piso de mármol desde el área de elevadores hasta la entrada de Sanborns.
- 7.8.9 Retira la basura de los ceniceros constantemente.
- 7.8.10 Cambia la marmolina de los ceniceros semanalmente o cuando es necesario.
- 7.8.11 Barre las escaleras de acceso al Club Banneret y limpia pasamanos.
- 7.8.12 Limpia los unifilas de la recepción.
- 7.8.13 Limpia los cristales externos de oficina de reservaciones.
- 7.8.14 Limpia las macetas del área.
- 7.8.15 Retira colillas de las macetas del área.
- 7.8.16 Aspira los rieles de los elevadores.
- 7.8.17 Limpia el área de internet, retira la basura de los depósitos, sacude, limpia muebles y cristales.
- 7.8.18 Mantiene limpios los escritorios de hospitalidad, concierge, bell boys y área teléfonos de casa.
- 7.8.19 Barre y trapea las escaleras que dirigen desde el mezzanine hasta el sótano 1 estas son las que conectan hacia la alberca principal.
- 7.8.20 Mantiene durante su turno limpio el pasillo de elevadores (esta área en temporada a veces es necesario tener un mozo fijo por la demanda de huéspedes).
- 7.8.21 Sacude y limpia los cuadros decorativos.
- 7.8.22 Cambia los forros de los sillones y sillas de las salas del lobby.
- 7.8.23 Antes de concluir su turno recorre toda el área y retira la basura de los depósitos del área, así como coloca sello del logotipo del hotel a todos los ceniceros.
- 7.8.24 Toda la basura generada durante su turno la lleva a la cámara de basura.

7.9 Mozo de Área del Solárium 1er turno

Realizan diariamente las siguientes tareas:

- 7.9.1 Barre y mantiene limpia toda el área del Solárium desde el área infantil hasta el área de la alberca.
- 7.9.2 Barre el área del deck (asoleadero)
- 7.9.3 Mantiene en línea y ordenados los camastros.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 11 de 22

- 7.9.4 Lava los baños del área de Caballeros del solárium.
- 7.9.5 Barre las escaleras que conducen del piso 3 hasta el sótano 3.
- 7.9.6 Limpia las mesas de madera con aceite rojo.
- 7.9.7 Retira la basura de las coladeras del área.
- 7.9.8 Limpia los pasamanos, extintores y señalizaciones de las escaleras de servicio.
- 7.9.9 Retira la basura de los depósitos y lava los depósitos.
- 7.9.10 Lleva la basura generada durante el turno a la cámara.
- 7.9.11 Semanalmente lava las orillas de la alberca con productos químicos.
- 7.9.12 Limpia las mallas ciclónicas de las escaleras de servicio.
- 7.9.13 Semanalmente lava paredes y zoclos de las escaleras de servicio.
- 7.9.14 Barre y limpia el área de cabinas del aire acondicionado.
- 7.9.15 Lava las puertas de acceso al Solárium y Baños.
- 7.9.16 Barre las escaleras de salida de emergencia del Solárium hacia el Lobby.


7.10 Mozo de Área del Solárium 2o turno

Realizan diariamente las siguientes tareas:

- 7.10.1 Barre y mantiene limpia toda el área del Solárium desde el área infantil hasta el área de la alberca.
- 7.10.2 Barre el área del deck (asoleadero)
- 7.10.3 Mantiene en línea y ordenados los camastros.
- 7.10.4 Lava los baños del área de DAMAS y Caballeros del solárium.
- 7.10.5 Barre las escaleras que conducen del piso 3 hasta el sótano 3.
- 7.10.6 Limpia las mesas de madera con aceite rojo.
- 7.10.7 Retira la basura de las coladeras del área.
- 7.10.8 Limpia los pasamanos, extintores y señalizaciones de las escaleras de servicio.
- 7.10.9 Retira la basura de los depósitos y lava los depósitos.
- 7.10.10 Lleva la basura generada durante el turno a la cámara.
- 7.10.11 A partir de las 5:00 p.m. proporciona el servicio de toallas a los huéspedes.
- 7.10.12 Semanalmente lava las orillas de la alberca con productos químicos.
- 7.10.13 Limpia las mallas ciclónicas de las escaleras de servicio.
- 7.10.14 Semanalmente lava paredes y zoclos de las escaleras de servicio.
- 7.10.15 Barre y limpia el área de cabinas del aire acondicionado.
- 7.10.16 Lava las puertas de acceso al Solárium y Baños.
- 7.10.17 Barre las escaleras de salida de emergencia del Solárium hacia el Lobby.

7.11 Mozos Lavadores:

Realizan diariamente las siguientes tareas:

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 12 de 22

- 7.11.1 Lavan con manguera o maquina a presión el piso de la alberca principal.
- 7.11.2 Lavan la rampa de entrada al Hotel.
- 7.11.3 Lavan los pisos de los salones para eventos, salón Acapulco, Salón Costa Grande, Banneret.
- 7.11.4 Lavan entrada al Hotel, Motor Lobby y Empedrado rojo.
- 7.11.5 Lavan piso de los sótanos 1, 2 y 3.
- 7.11.6 Retiran la basura de los areneros de los sótanos 2 y 3.
- 7.11.7 Lavan la rampa de salida del estacionamiento (por el check room)
- 7.11.8 Lavan los tapetes del área de la alberca principal.
- 7.11.9 Lavan la malla de la velaría del solárium.
- 7.11.10 Lavan los cristales de los salones Acapulco, Banneret, Costa Grande.

7.12 Mozo Alberca Principal: 1er Turno


Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

- 7.12.1 Lava el baño de Damas.
- 7.12.2 Barre toda el área de la alberca.
- 7.12.3 Mantiene alineados los camastros.
- 7.12.4 Abre todas las sombrillas.
- 7.12.5 Barre y Trapea el pasillo del vestíbulo de Restaurante el Delfin hasta la puerta de acceso al Sótano 1.
- 7.12.6 Limpia paredes del pasillo de la alberca hacia la recepción de Toallas.
- 7.12.7 Barre, trapea y retira basura del área del Mini Market y lava los cristales.
- 7.12.8 Sacude los tapetes (4 Piezas) del área de la alberca.
- 7.12.9 Mantiene limpia el área recolectando constantemente los vasos y basura.
- 7.12.10 Lava los Camastros.
- 7.12.11 Lava las mesas y bases de sombrillas.
- 7.12.12 Cubre hora de alimentos a la recepcionista de Toallas.
- 7.12.13 Recolecta la basura de todos los depósitos en una bolsa de nylon y la lleva a depositar a la cámara.
- 7.12.14 Limpia las jardineras, retira colillas y basura.
- 7.12.15 Lava las orillas de los asoleaderos húmedos.
- 7.12.16 Cambia los forros de las sombrillas.

7.13 Mozo Área de la Playa:

Realizan diariamente la limpieza de las siguientes :

- 7.13.1 Recolecta la basura de la playa con el rastrillo especial.
- 7.13.2 Plancha el área con artículo especial.
- 7.13.3 Barre y lava las escaleras de acceso a la playa.


	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 13 de 22

- 7.13.4 Lava el área de las regaderas.
- 7.13.5 Lava las orillas de la terraza de la alberca principal.
- 7.13.6 Atiende a huéspedes de manera personalizada colocando su sombrilla y sillas en el área deseada.
- 7.13.7 Entre semana lava sombrillas y limpia las armazones.
- 7.13.8 Entre semana lava las sillas y camastros del área.
- 7.13.9 Recoge la basura generada por los clientes durante su turno y mantiene limpia el área.
- 7.13.10 Antes de retirarse recolecta la basura de los depósitos del área y la lleva a la cámara de basura.
- 7.13.11 Barre y recoge la arena del área donde conserva las sillas y sombrillas (alberca frente al bar).

7.14 Mozo Alberca Principal y Playa Segundo Turno

Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

- 7.14.1 Barre toda el área de la alberca.
- 7.14.2 Mantiene alineados los camastros.
- 7.14.3 Sacude los tapetes (4 Piezas) del área de la alberca.
- 7.14.4 Mantiene limpia el área recolectando constantemente los vasos y basura.
- 7.14.5 Lava los Camastros.
- 7.14.6 Lava las mesas y bases de sombrillas.
- 7.14.7 Cubre hora de alimentos a la recepcionista de Toallas.
- 7.14.8 Recolecta la basura de todos los depósitos en una bolsa de nylon y la lleva a depositar a la cámara.
- 7.14.9 Limpia las jardineras, retira colillas y basura.
- 7.14.10 Lava las orillas de los asoleaderos húmedos.
- 7.14.11 Cambia los forros de las sombrillas.
- 7.14.12 Recolecta la basura de la playa con el rastrillo especial.
- 7.14.13 Barre y lava las escaleras de acceso a la playa.
- 7.14.14 Lava el área de las regaderas de la playa.
- 7.14.15 Atiende a huéspedes de manera personalizada colocando su sombrilla y sillas en el área deseada.
- 7.14.16 Entre semana lava los camastros del área.
- 7.14.17 Recoge la basura generada por los clientes durante su turno y mantiene limpia el área de la playa.
- 7.14.18 Reúne todas las sillas y sombrillas del área de la playa junto a escaleras de acceso a la alberca principal y conforme se van desocupando sube de poco en poco el mobiliario de la playa al área de la alberca asignada.
- 7.14.19 Cierra todas las sombrillas del área de la alberca principal.
- 7.14.20 Apila los camastros en el área de la alberca principal para dejar preparada el área y poder ser lavado el piso al siguiente día.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 14 de 22

7.14.21 Antes de retirarse recolecta la basura de los depósitos del área de alberca y playa y la lleva a la cámara de basura.

7.15 Mozo encargado área de Baños Colaboradores (Primer Turno):

Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

- 7.15.1 Barre la rampa de acceso a la playa.
- 7.15.2 Barre y Trapea y recolecta basura del Gimnasio.
- 7.15.3 Limpia constantemente los cristales de la puerta de entrada e interior del Gimnasio.
- 7.15.4 Surte las Toallas faciales del servicio en el Gimnasio.
- 7.15.5 Lava los baños de Caballeros de la alberca.
- 7.15.6 Barre y Trapea los pasillos del Sótano 1.
- 7.15.7 Lava los baños de empleados de Damas.
- 7.15.8 Lava los Baños de empleados de Caballeros.
- 7.15.9 Barre rampa acceso al estacionamiento nivel 2 y 3.
- 7.15.10 Lava paredes y zoclos del sótano 1.


7.16 Mozo encargado limpieza en baños Públicos: (Segundo turno):

Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

- 7.16.1 Recolecta la basura de todos los baños públicos del hotel (Mezzanine, Baños Colaboradores; Lobby, Alberca Principal)
- 7.16.2 Lava los Baños de Alberca (Damas y Caballeros)
- 7.16.3 Lava los Baños de Damas y Caballeros del mezzanine.
- 7.16.4 Lava los baños del Lobby de Damas y Caballeros.
- 7.16.5 Lava los baños de colaboradores de damas y Caballeros.
- 7.16.6 Barre y trapea los pasillos del sótano 1.
- 7.16.7 Barre rampa de acceso a la caseta de seguridad.
- 7.16.8 Cubre horario de alimentos del mozo del Lobby.

7.17 Mozo Áreas Publicas Nocturno:

- 7.17.1 Retira la basura de los depósitos del área del Lobby y Motor Lobby.
- 7.17.2 Limpia los ceniceros del área del Lobby y coloca sello logotipo Hotel Calinda sobre la marmolina.
- 7.17.3 Limpia los baños del Lobby.
- 7.17.4 Barre banqueta y la entrada al hotel.
- 7.17.5 Retira la basura de los depósitos de la Recepcion.
- 7.17.6 Limpia los 3 elevadores de huéspedes.
- 7.17.7 Mopea el mármol del área del Lobby.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 15 de 22

- 7.17.8 Barre y trapea escaleras desde el área del mezzanine hasta el área de Gimnasio, así como mantiene limpios los pasamanos.
- 7.17.9 Limpia las mesas del área de Lobby.
- 7.17.10 Reacomoda las mesas, sillas y sillones del área del lobby.
- 7.17.11 Lava los Depósitos de basura del área del Lobby.
- 7.17.12 Atiende requerimientos generales de huéspedes solicitados por el Gerente Nocturno o recepcionista en turno.
- 7.17.13 Lava los Tapetes del área de la recepción.
- 7.17.14 Antes de retirarse recolecta la basura de todos los depósitos y la lleva en bolsa a la cámara de basura.
- 7.17.15 Todos los Lunes lava las escaleras de mármol del mezzanine al nivel de alberca.

7.18 Mozo encargado de Limpieza en oficinas:


Realizan diariamente las siguientes :

- 7.18.1 Solicita las llaves de las oficinas ejecutivas al Ama de Llaves, firma de recibido fecha y hora.
- 7.18.2 Abre todas las oficinas y enciende luces y retira la basura de los depósitos.
- 7.18.3 Limpia los escritorios, barre y trapea cada una de las oficinas.
- 7.18.4 Lava el Baño de la oficina de la gerencia.
- 7.18.5 Lava los baños de las oficinas ejecutivas de damas y caballeros.
- 7.18.6 Limpia los ceniceros de marmolina del área del mezzanine.
- 7.18.7 Retira la basura de los depósitos del área del mezzanine.
- 7.18.8 Mopea piso de mármol del nivel del mezzanine.
- 7.18.9 Cubre horario de alimentos al mozo del lobby.
- 7.18.10 Limpia todas las puertas del área del mezzanine.
- 7.18.11 Apoya a cambiar las fundas de los cojines de la sala del área del Lobby.
- 7.18.12 Lava paredes y zoclos del área del mezzanine.
- 7.18.13 Barre y trapea los salones Acapulco, Banneret y Costa grande cuando hay eventos.

7.19 Mozo encargado de Cámara de Basura :

Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

- 7.19.1 Barre la rampa de salida desde el check room hasta la cámara de basura.
- 7.19.2 Lava las Cámaras de basura (Orgánica e Inorgánica).
- 7.19.3 Lava pasillo de entrada a las cámaras y entrada al almacén general.
- 7.19.4 Lava pasillo desde oficina seguridad hasta entrada a cámaras de basura.
- 7.19.5 Lava la maquina de hielo.
- 7.19.6 Surte toallas limpias al Toallero de la alberca principal.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 16 de 22

7.19.7 Cuenta las toallas sucias de la bodega de áreas publicas y las entrega al encargado de ropería.

7.19.8 Entrega al encargado de ropería los vales de toallas realizados por el encargado de toallas del toallero área alberca principal.

7.19.9 Cubre horario de alimentos al mozo de la playa.

7.19.10 Baja a la ropería la toalla sucia que se recolecta durante el turno en el Toallero de alberca principal.

7.19.11 Mantiene la cámara de basura ordenada, evitando dejar basura en la entrada, de haberlo la reacomoda dentro de la cámara según corresponda.

7.20 Mozo encargado de Toallas de Alberca Principal Primer turno:

7.20.1 Realiza inventario de Toallas Limpias antes de iniciar el servicio.

7.20.2 Elabora los vales de control de las Toallas sucias enviadas a la lavandería.

7.20.3 Realiza inventario de tarjetas de huéspedes que cuentan con toallas de un día anterior.

7.20.4 Revisa reporte de Toallas proporcionadas el día anterior y reporta al jefe de áreas públicas observaciones de importancia.

7.20.5 Saluda al huésped y proporciona toallas azules en base al número de tarjetas que presentan cada huésped.

7.20.6 Acomoda las Toallas en forma de rollo en su anaquel antes de proporcionarlas al huésped.

7.20.7 Mantiene limpia su área del mostrador, barre y trapea el interior de su bodega.

7.20.8 Informa vía telefónica a la recepción las toallas pendientes por cargar.

7.20.9 Elabora su reporte al final de su turno detallando cuantas toallas limpias, sucias y tarjetas quedan para el siguiente turno.

7.21 Mozo encargado de Toallas de Alberca Principal Segundo Turno:

7.21.1 Saluda al huésped y proporciona toallas azules en base al número de tarjetas que presentan cada huésped.

7.21.2 Acomoda las Toallas en forma de rollo en su anaquel antes de proporcionarlas al huésped.

7.21.3 Mantiene limpia su área del mostrador, barre y trapea el interior de su bodega así como el frente del área y las escaleras que suben al lobby.

7.21.4 Elabora su reporte al final de su turno detallando cuantas toallas limpias, sucias y tarjetas quedan para el siguiente turno.


	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 17 de 22

7.22 Mozo encargado de Toallas de Alberca Solárium :

- 7.22.1 Realiza inventario de Toallas Limpias antes de iniciar el servicio.
- 7.22.2 Realiza inventario de Toallas sucias antes de iniciar el servicio.
- 7.22.3 Anota en bitácora las Toallas sucias enviadas a la lavandería.
- 7.22.4 Realiza inventario de tarjetas de huéspedes que cuentan con toallas de un día anterior.
- 7.22.5 Revisa reporte de Toallas proporcionadas el día anterior y reporta al jefe de áreas públicas observaciones de importancia.
- 7.22.6 Saluda al huésped y proporciona toallas de color beige en base al número de tarjetas que presentan cada huésped.
- 7.22.7 Acomoda las Toallas en forma de rollo en su anaquel antes de proporcionarlas al huésped.
- 7.22.8 Mantiene limpia su área del mostrador, barre y trapea el interior de su bodega.
- 7.22.9 Barre y trapea la entrada al Solárium.
- 7.22.10 Lava los baños de Damas del área Solárium
- 7.22.11 Informa vía telefónica a la recepción las toallas pendientes por cargar.
- 7.22.12 Anota en su bitácora al final de su turno detallando cuantas toallas limpias, sucias y tarjetas quedan para el siguiente turno.
- 7.22.13 Reporta requerimientos de room service al restaurante el Delfin en ausencia del mesero.
- 7.22.14 Apoya al mozo asignado a cambiar los forros de los camastros del área.
- 7.22.15 En ausencia del encargado de esta área, un mozo del área del Primer Turno o el Supervisor de Áreas Públicas, llevan 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 Supervisor en base a un programa establecido por el jefe de áreas publicas.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 18 de 22

ANEXO 8.1

INVENTARIO DE MOBILIARIO ALBERCA Y PLAYA

INVENTARIO DE MOBILIARIO EN ALBERCAS Y PLAYA
MARZO DEL 2010.

CAMASTROS						
	BAHIA	TEKA	F/SERV.	TOTAL	STOCK	DIF.
ALBERCA PRINCIPAL	135			135	150	-15
SOLARIUM		20		20	20	0
TERRAZA HABS		16		16	16	0
PLAYA	0			0	140	-140
TOTAL				171	328	-155

5 Mzo. llegaron 20 Camastros ya incl. aquí

2 CAMASTROS X SOMB (75 SOMB EN PLAYA)

SOMBRILLAS						
	BLANCA	CAFÉ	F/SERV.	TOTAL	STOCK	DIF.
ALBERCA PRINCIPAL	15		2	17	20	-3
SOLARIUM		1	4	5	4	-3
PLAYA	60			60	70	-10
TOTAL				78	94	-16

Hay 3 bases en el sotano 3

5 Mzo. llegaron 20 sombrillas ya incl. aquí

MESITAS						
	MIAMI	TEKA	F/SERV.	TOTAL	STOCK	DIF.
ALBERCA PRINC.	44			44	50	-6
PLAYA	0			0	0	0
SOLARIUM		15		15	15	0
BAJAS						
TOTAL				59	65	-6

NO SE COLOCAN MESAS EN LA PLAYA


SILLAS DE PLASTICO						
	BLANCAS		F/SERV.	TOTAL	STOCK	DIF.
ALBERCA				0	0	0
PLAYA	135			135	180	-45
SOLARIUM						0
BAJAS			5	5	0	5
TOTAL				135	80	55

NO SE COLOCAN SILLAS EN LA ALBERCA

FUNDAS P/A RESPALDOS DE CAMASTROS EN SOLARIUM						
			F/SERV.	TOTAL	STOCK	DIF.
TELA AZUL	16			16	40	-24
TELA CREMA	4			4	0	4
TOTAL				20		20

FUNDAS P/A ASIENTOS DE CAMASTROS EN SOLARIUM						
			F/SERV.	TOTAL	STOCK	DIF.
TELA AZUL	36			36	40	-4
TELA CREMA	4			4	0	4
TOTAL				40		40

FUNDAS P/A CAMASTROS (1 PZA) GRANDES EN SOLARIUM						
			F/SERV.	TOTAL	STOCK	DIF.
TELA ROJA	4			4	8	-4
TOTAL				4		4

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AREAS PUBLICAS	ED: 1
		FECHA: Marzo 31, 2010
		HOJA: Página 19 de 22

ANEXO 8.2

INVENTARIO DE TOALLAS PARA ALBERCAS

INVENTARIO DE TOALLAS DE ALBERCAS					
19 de Marzo del 2010					
CONCEPTO	En Almacen	En Roperia	En Lavanderia	En Tarjetas	Total
TOALLA CAFÉ NUEVA	65	0	10	0	75
TOALLA CAFÉ NUEVA MEDIO USO	0	0	0	0	0
TOALLA CAFÉ DE BAJA	0	33	0	0	33
TOALLA CAFÉ PARA COSTURA	0	0	0	0	0
TOALLA AZUL VIEJA	0	0	0	0	0
TOALLAS AZUL NUEVA	0	0	0	0	0
TOALLA AZUL PARA COSTURA	0	0	0	0	0
TOALLA AZUL DE BAJA	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0
	65	33	10	0	108

ELABORO: Concepcion Gonzalez Hernandez

Superviso:

