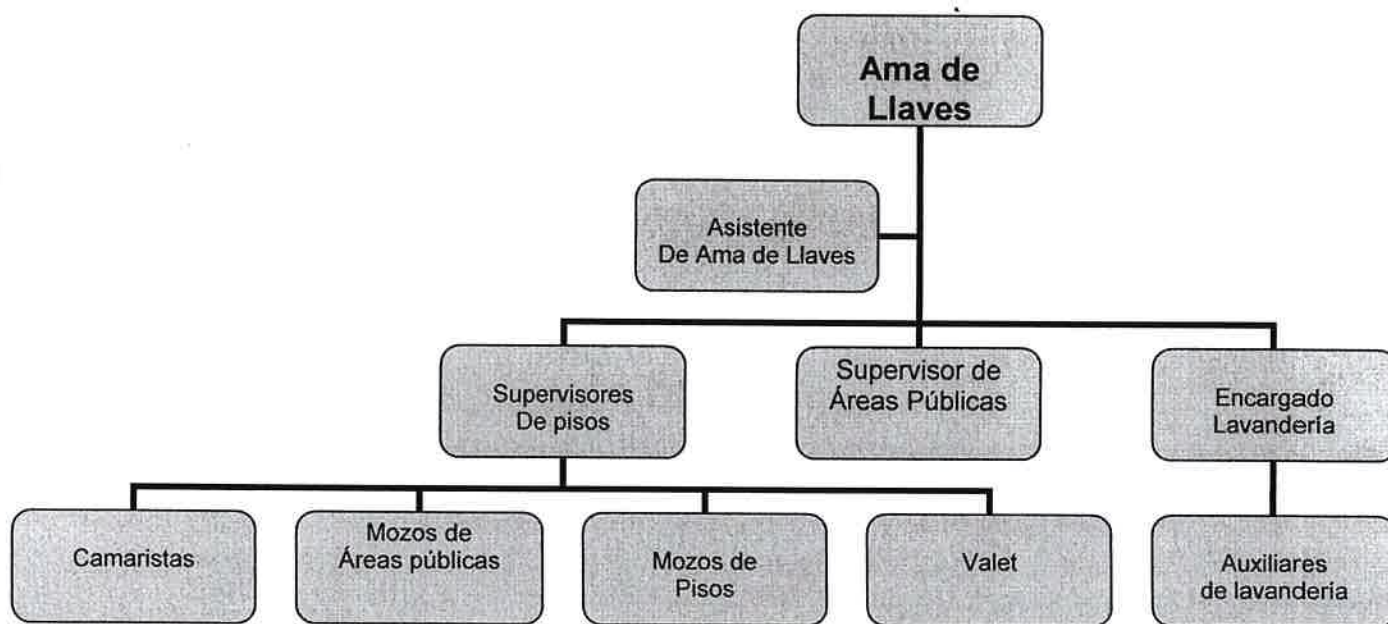
	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 1 de 29

## AMA DE LLAVES



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 2 de 39

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD
4. REFERENCIAS
5. DEFINICIONES
6. POLÍTICAS O CRITERIOS
7. PROCESO
  - 7.1 Ama de Llaves
  - 7.2 Asistente de Ama de Llaves
  - 7.3 Supervisor de Pisos
  - 7.4 Supervisor de Pisos Vespertino
  - 7.5 Camaristas Primer Turno
  - 7.6 Camaristas Segundo Turno
  - 7.7 Mozos de Pisos
  - 7.8 Supervisor de Áreas Públicas
  - 7.9 Mozos de Áreas Públicas Primer Turno
  - 7.10 Mozos Áreas Públicas Segundo Turno
  - 7.11 Mozos Áreas Públicas Tercer Turno
  - 7.12 Pulidor
  - 7.13 Lava Alfombras
  - 7.14 Encargado de Ropería
  - 7.15 Auxiliar de Ropería
  - 7.16 Encargado de Valet
  - 7.17 Costurera

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 3 de 29

## 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 Control de resguardo de uniformes
- 8.15 Vale de préstamo
- 8.16 Cargo de lavandería
- 8.17 Reporte de lavandería y tintorería a huéspedes
- 8.18 Control de llamadas de valet

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 4 de 29

## 1. OBJETIVO

Dar a conocer las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Ama de Llaves con el fin de mantener limpias las instalaciones del hotel.

## 2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del Departamento de Ama de Llaves.

## 3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente General vigilar el cumplimiento del presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad del Ama de Llaves cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente manual.
- 3.3 Es responsabilidad de todo el personal del Departamento de Ama de Llaves cumplir con lo establecido en el presente documento.

## 4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

## 5. DEFINICIONES

### 5.1 Amenidades:

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

### 5.2 Áreas Públicas:

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

### 5.3 Blancos:

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

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 5 de 29

#### **5.4 Can Fix:**

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

#### **5.5 Covacha:**

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

#### **5.6 Cortina Black out:**

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

#### **5.7 Discrepancia:**

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

#### **5.8 Foayer:**

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

#### **5.9 Habitaciones por extras:**

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

#### **5.10 Moppear:**

Acción de limpiar con una tela denominada "mopp".

#### **5.11 Resguardo de Uniformes de Empleados:**

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

#### **5.12 Ropería:**

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

#### **5.13 Status:**

Estado físico en que se encuentra una habitación.

#### **5.14 Suministros de Limpieza:**

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 6 de 29

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

#### **5.15 Stock:**

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

- Blancos
- Mantelería
- Suministros de limpieza
- Amenidades

#### **5.16 VIP'S**

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

### **6. POLÍTICAS O CRITERIOS**

(ver detalles en manual de estándares generales de servicio LRA)

**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.

**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 su Coordinadora, con el fin de programar adecuadamente el trabajo.

### **7. PROCESO**

#### **7.1 Ama de Llaves.**

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 7 de 29

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 Genérico de Requerimientos de Personal.

7.1.3 Elabora la Lista de Asistencia del personal bajo su cargo que envía el Departamento de Recursos Humanos y reporta las incapacidades o accidentes de trabajo de su personal, enviando Memorándums y comprobantes de incapacidad de los colaboradores a dicho departamento.

7.1.4 Diariamente, en coordinación con su Asistente, toma asistencia del personal bajo su cargo en la Bitácora de Asistencia. Ver Bitácora en el Departamento.

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

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

7.1.7 Se encarga de reportar al Departamento de Compras el equipo que no pueda ser reparado en el hotel, para que se mande reparar externamente, elaborando un Pase de Salida (Ver Anexo 8.1) de la siguiente manera:

- **Razón Social o Nombre:** Se anota el nombre de la compañía que proporciona el servicio de reparación.
- **Fecha:** Se anota la fecha en la que se elabora el Pase de Salida.
- **Hora:** Se anota la hora en que se retira el equipo del Hotel.
- **Quien Autoriza:** Nombre del Gerente de Area o Departamento.
- **Temporal, Definitivo:** Se tacha la opción según sea el caso.
- **Descripción del o los artículos anotando la cantidad con letra, modelo, serie, color, etc.**
- **Motivo de la Salida:** Se tacha la opción según sea el caso.
- **Otros:** Se anota la opción si es que no aparece dada.
- **Salida Temporal:** En caso de ser esta la opción se debe llenar los datos que le siguen.
- **Firma y Nombre de quien saca el artículo:** Se anota la firma y nombre de la persona que solicita sacar el equipo del Departamento.

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

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 8 de 29

**NOTA:** Las copias se distribuirán:

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

7.1.8 Revisa la Requisición de Suministros para Huésped, que le entrega el Encargado de Ropería. Ver Lista de Registros.

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

7.1.10 Elabora el Reporte de Producción de Camaristas (Ver anexo 8.2, a y b), y lo entrega a la Asistente de Ama de Llaves para que se realice el Análisis de Habitaciones y Cuartos Extras. Dicho reporte se elabora de la siguiente manera:

- a) De acuerdo con el Reporte de Ama de Llaves que le entrega su Asistente, anota en el Reporte de Producción de Camaristas, el número de habitaciones sucias, salidas y vacías por piso.
- b) Suma el número de habitaciones ocupadas y salidas de cada piso, el cual divide entre catorce (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 catorce por limpiar, o se les pide que las limpien contemplando habitación extra.
- d) Basándose en la información de la primera hoja y en su Bitácora de Asistencia, llena los datos en la segunda hoja del formato.

7.1.11 Lee en Bitácora de Pendientes, Bitácora de Supervisor de Segundo Turno y Bitácora de Supervisor de Tercer Turno 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 Recibe de los supervisores de Pisos, 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.



	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 9 de 29

7.1.14 Basándose en los Registros de Inspección Diaria de Habitaciones que le entregan los Supervisores de Pisos, 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 reportado por los supervisores de pisos es del mismo tipo, para definir si es necesario que se revise el resto de las habitaciones del hotel según la gravedad del error encontrado.

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 de la misma y que el Encargado de Valet haya 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.

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.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 10 de 29

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. Ver Procedimiento Genérico de Revisión de Contrato.

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, 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.

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

7.1.24 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.

7.1.25 Lleva a cabo, cuando le corresponde, la rastreabilidad del servicio Procedimiento Genérico de Identificación y Rastreabilidad.

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

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

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 11 de 29

- a) Calcula el número de camaristas que necesita por día, dividiendo el número de habitaciones que se tengan ocupadas cada día entre catorce (número de habitaciones que limpia cada camarista por día).
- b) Analiza las camaristas de planta que tiene disponibles por día, verificando si tienen vacaciones, permisos o descansos programados en la tabla de Asignación de Pisos, la cual elabora basándose en el Plan Anual de Vacaciones y en la Bitácora de Asistencia.
- c) De acuerdo a lo anterior, verifica si necesita camarista eventual, tomando en cuenta que las habitaciones sobrantes en un piso pueden ser limpiadas por otra camarista que tenga menos de catorce en ese día.
- d) Lo anterior lo registra en el formato de Lista de Asistencia de Camaristas (Ver anexo 8.5), el cual se encuentra al alcance de las camaristas para que lo consulten.
- e) Si durante la semana, sube la ocupación, el Ama de Llaves pide a las Camaristas que realicen habitaciones extras.

7.1.29 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.

7.1.30 Asigna a la costurera las actividades a realizar, de acuerdo a la urgencia de los trabajos, terminando primero los trabajos que son para huéspedes del hotel.

7.1.31 Recibe de los Supervisores de Pisos los Reportes de Camarista para elaborar el primer Reporte de Ama de Llaves (ver anexo 8.7), entregando una copia de éste al Departamento de Ingresos y conservando el original como registro

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

7.1.33 En ausencia del Ama de Llaves, la Asistente de Ama de Llaves lleva a cabo las anteriores actividades.

## **7.2 Asistente de Ama de llaves.**

7.2.1 Auxilia al Ama de Llaves en el cumplimiento de sus funciones.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 12 de 29

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

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

- El artículo olvidado, que entregan las camarista o Supervisores de Pisos, lo registra en la Bitácora de Lost and Found.
- 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 del Ama de Llaves y Gerencia General.
- Elabora el Memorándum de Lost and Found de los objetos que se entregaron al personal y se envía a Gerencia General, Contraloría y Seguridad, conservando una copia de la misma. Ver Lista de Registros del Departamento.

7.2.4 Captura en sistema el Reporte de Ama de Llaves para obtener la impresión del Rack de Habitaciones, el cual archiva junto con el Reporte de Ama de Llaves. Ver Lista de Registros.

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

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

7.2.7 Apoya al Ama de Llaves en la realización de inventarios. Ver 7.1.19 del presente Manual.

7.2.8 Apoya al Ama de Llaves en la revisión de habitaciones asignadas a huéspedes VIP, verificando que estén en buenas condiciones de limpieza y que tengan las amenidades y/o cortesías que deban tener las mismas, de acuerdo con la tabla de Clasificación de VIPS.

7.2.9 Elabora Ordenes de Trabajo de Mantenimiento, en caso de encontrar defectos físicos en las instalaciones, entregando al Departamento de Mantenimiento

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 13 de 29

el original y la copia verde de las mismas y la copia amarilla como registro del Departamento. Ver Lista de Registros del Departamento.

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

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

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

7.2.13 En ausencia de la Asistente de Ama de Llaves, el Ama de Llaves realiza las anteriores actividades.

### **7.3 Supervisores de Pisos.**

7.3.1 Apoyan al Ama de Llaves para impartir la inducción específica al personal de nuevo ingreso bajo su cargo. Ver Procedimiento Genérico de Requerimientos del Personal.

7.3.2 Al inicio de sus labores se reportan al Departamento de Ama de Llaves para recibir tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que entregan a camaristas, registrándolas en la Bitácora de Registros de Llaves y Tarjetas de Pisos. Ver Lista de Registros del Departamento.

7.3.3 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.

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

7.3.5 Asignan a las camaristas en turno las habitaciones extras cuando no hay personal suficiente para llevar a cabo la limpieza de las mismas, registrando dicha asignación en la Bitácora de cuartos extras. Ver Bitácora en el Departamento.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 14 de 29

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

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

7.3.8 Checan físicamente las habitaciones discrepantes basándose en el reporte de discrepancias que envía el departamento de Recepción, en el cual anotan el estado físico real de cada habitación discrepante que revisan y lo entregan al departamento de Recepción.

7.3.9 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.
- 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
- En caso de que la habitación no tenga defectos, anotan una línea horizontal en el rubro de número de característica.
- Reportan constantemente, vía telefónica, al departamento de Ama de Llaves el estado de inspección de las habitaciones.
- Entregan los registros de inspección al Ama de Llaves.



	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 15 de 29

7.3.10 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.

7.3.11 Abren puertas de habitaciones al personal de Mantenimiento para la reparación de las mismas, en caso de habitaciones ocupadas, debe haber presente un agente de seguridad.

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

7.3.13 Al término del turno reciben de las camaristas y entregan a la Asistente de Ama de Llaves lo siguiente:

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

7.3.14 Reciben llaves de roperías por parte de los mozos de pisos y las entregan a la Asistente de Ama de Llaves.


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

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

#### **7.4 Supervisor de Pisos Vespertino.**

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

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

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 16 de 29

7.4.3 Al inicio de sus labores se reporta al Departamento de Ama de Llaves para recibir tarjetas de habitaciones y llaves de roperías que entrega a las camaristas, registrándolas en la Bitácora de Registros de Llaves y Tarjetas de Pisos.

7.4.4 Recibe en la oficina de Ama de Llaves, los formatos de reportes para distribuirlos a las camaristas bajo su cargo.

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

7.4.6 Captura en sistema el Reporte de Ama de Llaves para obtener la impresión del Rack de Habitaciones, el cual archiva junto con el Reporte de Ama de Llaves. Ver Lista de Registros.


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

- Baños de Lobby
- Baños de Empleados
- Entrada del Motor Lobby
- Entrada Principal
- Jardines
- Lobby Principal
- Áreas de Centros de Consumo
- Salones de Convenciones

7.4.8 Checan físicamente las habitaciones discrepantes basándose en el reporte de discrepancias que envía el departamento de Recepción, en el cual anotan el estado físico real de cada habitación discrepante que revisan y lo entregan al departamento de Recepción.

7.4.9 Realiza la inspección diaria de habitaciones basándose en la lista de inspección. Ver anexo 8.8



	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 17 de 29

7.4.10 Anota los pendientes de su turno en la Bitácora de Supervisor de Segundo Turno. Ver Bitácora en el Departamento.

7.4.11 Al final de su turno elabora el tercer Reporte de Ama de llaves, entregando copia del mismo al Departamento de Recepción, Departamento de Ingresos y conserva el original como registro del Departamento, el cual archiva junto con la impresión del Rack de Habitaciones que obtiene del sistema al capturar el Reporte de Ama de Llaves.

7.4.12 En ausencia del Supervisor Vespertino, un Supervisor de Pisos lleva a cabo las anteriores actividades.

## **7.5 Camaristas Primer Turno**

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

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

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

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

- Acomodan los amenities de forma que no se maltraten, rayen o aplasten los empaques.
- No colocan cosas pesadas sobre los amenities del carrito.
- Acomodan los blancos en los estantes, de forma que no se ensucien ni arruguen.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 18 de 29

- Colocan la bolsa de basura a un lado del carro y la bolsa de blancos sucios del otro lado del carro.
- Acomodan de forma vertical las escobas y/o trapeadores y cubeta a un lado de forma que no estorbe ni maltrate o ensucie los suministros.
- Acomodan los líquidos de limpieza de tal forma que no ensucien ni maltraten los suministros.

7.5.5 Llevan a cabo la limpieza de habitaciones por cooperación que les asigna el Supervisor de Pisos.

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

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

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

7.5.9 Si las camaristas encuentran la habitación con seguro o tarjeta de No Molestar de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., deben preguntar al Departamento de Ama de Llaves si pueden pasar a limpiar dicha habitación.

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

7.5.11 Elaboran la Lista de Suministros para Camarista. Ver anexo 8.10

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

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

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

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

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 19 de 29

## **7.6 Camaristas Segundo Turno**

7.6.1 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.

7.6.2 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.

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

- Acomodan los amenities de forma que no se maltraten, rayen o aplasten los empaques.
- No colocan cosas pesadas sobre los amenities del carrito.
- Acomodan los blancos en los estantes, de forma que no se ensucien ni arruguen.
- Colocan la bolsa de basura a un lado del carro y la bolsa de blancos sucios del otro lado del carro.
- Acomodan de forma vertical las escobas y/o trapeadores y cubeta a un lado de forma que no estorbe ni maltrate o ensucie los suministros.
- Acomodan los líquidos de limpieza de tal forma que no ensucien ni maltraten los suministros.

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

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

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

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

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 20 de 29

7.6.8 Llevan a cabo las cortesías de la siguiente manera:

- Prenden la lámpara de luz de cortesía.
- En habitaciones Suites, prenden la lámpara de pie.
- Colocan sobre la cama los chocolates de cortesía.
- Revisan amenidades, toallas, cestos y ceniceros.
- Cierran cortinas black out.

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

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

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

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

## **7.7 Mozos de Pisos**

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

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

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

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

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

## **7.8 Supervisores de Áreas Públicas**

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 21 de 29

7.8.1 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.

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

7.8.3 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
- Jardines y área de alberca.
- Azotea
- Cámaras de Basura
- Baños de Lobby
- Baños de Empleados
- Lobby Principal
- Áreas de Centros de Consumo
- Salones de Eventos
- Oficinas Administrativas

7.8.4 Supervisan que la limpieza de estas áreas se realice adecuadamente.

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

7.8.6 El Supervisor asignado al tercer turno, se encarga de realizar la limpieza profunda en áreas públicas y verifica que se lleve a cabo adecuadamente el pulido de los pisos de mármol.

7.8.7 El Supervisor asignado al tercer turno, da seguimiento a los pendientes informados por el Ama de Llaves en la Bitácora de Tercer Turno. Ver Bitácora en el Departamento.

7.8.8 El Supervisor asignado al tercer turno anota todos los pendientes de su turno en la Bitácora de Supervisor de Tercer Turno.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 22 de 29

7.8.9 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.

## **7.9 Mozos de Áreas Públicas Primer Turno.**

7.9.1 Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

**a) Acceso de empleados:**

- Lavan rampa de Recepción de Mercancía.
- Lavan cámara de basura seca
- Lavan pasillo.
- Limpian oficinas de Mantenimiento.
- Lavan escaleras desde el primer piso a azotea
- Lavan elevadores y puertas de elevadores de servicio.
- Limpian herrerías, puertas y tuberías.
- Limpian rejillas de aire acondicionado y lámparas.

**b) Oficinas:**

- Limpian el área de Recepción.
- Limpian oficina de Gerencia General y Contraloría.
- Limpian oficina de Alimentos y Bebidas
- Limpian oficina de Teléfonos.
- Limpian oficina de Ama de Llaves.
- Limpian oficinas de Compras.
- Limpian oficina de Recursos Humanos.
- Al terminar el turno hacen recorrido, sacando basura de las oficinas.

• **Lobby:**

- Limpian Restaurante
- Limpian lámparas del lobby.
- Limpian y sellan ceniceros del lobby.
- Limpian señalización, extinguidores y teléfonos.
- Limpian plantas del lobby.
- Lavan y mopean área de mármol.
- Lavan exterior de entrada principal y de motor lobby

**d) Baños de Colaboradores:**

- Limpian constante y profundamente los baños de colaboradores

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 23 de 29

- Auxilia en el lavado de la Rampa de Recepción de Mercancía.
- g) Exterior del hotel:
  - Limpian y barren diariamente el frente del hotel.
- h) Estacionamientos:
  - Lavan las entradas al estacionamiento.
  - Limpian los interiores de los estacionamientos..
  - Lavan baño del estacionamiento Juárez.
  - Mopean salida a motor lobby.
  - Lavan manchas de grasa.
  - Limpian vitrinas de hidrantes.
  - Limpian coladeras del motor lobby.
  - Barren banqueta del sitio de taxis.
- i) Salones de Eventos:
  - Limpian y lavan los salones para eventos del Hotel.
- j) Centros de Consumo:
  - Barren y trapean pisos.
  - Lavan pisos.
  - Pulen latonería.
  - Limpian herrería.

7.9.2 En ausencia de alguno de los Mozos de Áreas Públicas de Primer Turno y Tercer Turno, el Supervisor de Áreas Públicas y los demás mozos, llevan a cabo las anteriores actividades.

## **7.10 Mozos Áreas Públicas Segundo Turno**

7.10.1 Realizan diariamente la limpieza de las siguientes áreas:

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

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



	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 24 de 29

## **7.11 Mozos de Áreas Públicas 3º. Turno**

7.11.1 Realizan diariamente la limpieza profunda de las siguientes áreas:

**a) Centros de Consumo:**

- Lavan y trapean pisos.
- Limpian y pulen pasamanos.
- Lavan mármol de barra del lobby bar.

**b) Oficinas de Recursos Humanos, Gerencia General, Contraloría, Ventas, Teléfonos, Reservaciones, Sistemas y División Cuartos:**

- Sacan basura.
- Lavan pisos.
- Sacuden.

**c) Baños de Huéspedes y Empleados:**

- Lavan muros, pisos, w.c, migitorios y regaderas.
- Lobby Principal:
- Moppean mármol.
- Limpian plantas del lobby.
- Limpian y sellan ceniceros.
- Limpian elevadores.
- Lavan y barren la entrada principal.
- Lavan calle de la entrada principal.

## **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 de la noche.

## **7.13 Lava Alfombras**

7.13.1 Lava las alfombras y tapicería del hotel que le indica verbalmente el Ama de Llaves y/o Supervisores de Pisos, utilizando la maquina lava alfombras y shampoo para alfombra.



	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 25 de 29

7.13.2 Realizan recorrido por pasillos y lava manchas que encuentre en alfombras o tapicería.

7.13.3 Elaboran Bitácora de Lava Alfombra, anotando las actividades que realiza durante el turno.

7.13.4 En ausencia de alguno de los Lava Alfombras, el otro Lava Alfombras, lleva a cabo las anteriores actividades.

#### **7.14 Encargado de Ropería**

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.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 26 de 29

- 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 está 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.

7.14.7 En coordinación con el Ama de Llaves 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.

7.14.9 En ausencia del Encargado de Ropería, el Auxiliar de Ropería lleva a cabo las anteriores actividades.

## **7.15 Auxiliar de Ropería**

7.15.1 Apoya al encargado de la ropería en sus funciones por la tarde.

7.15.2 Surte suministros para camaristas de acuerdo a las Lista de Suministros para Camaristas.

7.15.3 Apoya al Encargado de Ropería en la realización del inventario.

7.15.4 En ausencia del Auxiliar de Ropería, el Supervisor Vespertino lleva a cabo las anteriores actividades.

## **7.16 Encargado de Valet**

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

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 27 de 29

7.16.2 Al recibir las prendas de los huéspedes, revisan las mismas de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Revisión de Contrato.

7.16.3 Recibe los uniformes de colaboradores para su lavado.

7.16.4 Mantiene al día el Resguardo de Control de Uniformes de empleados y la Bitácora de Uniformes. Ver anexo 8.14.

7.16.5 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.

7.16.6 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.

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

- Elabora la nota de Cargo de Lavandería. Ver anexo 8.16
- Entrega el original al huésped cuando éste le paga en efectivo y al Departamento de Recepción cuando el monto se carga a su cuenta, poniendo el sello de pagado o recibido e iniciales del cajero que recibe el dinero.
- La copia verde la entrega al Departamento de Recepción para que se deposite en el Cajón del Auditor Nocturno.
- La copia amarilla la conserva como registro del Departamento. Ver Lista de Registros del Departamento.

7.16.8 Se encarga de mandar a la tintorería los uniformes de empleados, llevando un control en notas de Cargos de Lavandería y en Bitácora de Entrada y Salida de Uniformes. Ver lista de Registros del Departamento.

7.16.9 Apoya al Ama de Llaves para la realización del Inventario de Uniformes.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> ALL-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 28 de 29

7.16.10 Realiza diariamente el Reporte de Lavandería y Tintorería a Huéspedes, entregando al Departamento de Recepción el original junto con las notas de Cargo de Lavandería y conserva la copia sellada por Recepción como registro. Ver anexo 8.18. y Lista de Registros del Departamento.

7.16.11 Lleva el control de las llamadas de huéspedes que solicitan el servicio de valet, anotando dichas solicitudes en el Control de Llamadas de Valet. Ver anexo 8.19.

7.16.12 En ausencia del Encargado de Valet, el Auxiliar de Valet, el Ama de Llaves y la Coordinadora llevan a cabo las anteriores actividades.

## **7.17 Costurera**

7.18.1 Lleva a cabo la compostura de blancos, mantelería y uniformes de empleados cuando se lo indica el Ama de Llaves.

7.18.2 Borda con una marca los blancos sacados del almacén para mayor control con las lavanderías.

7.18.3 Hace limpieones utilizando la mantelería que se ha dado de baja.

7.18.4 Reporta al Ama de Llaves cuando la máquina de coser necesita mantenimiento.

7.18.5 En ausencia de la Costurera, el Encargado de Valet lleva a cabo las anteriores actividades.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: ALL-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 29 de 29

## 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 Control del Resguardo de Uniformes
- 8.15 Vale de Préstamo
- 8.16 Cargo de Lavandería
- 8.17 Reporte de Lavandería y Tintorería a Huéspedes
- 8.18 Control de llamadas de valet