



POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

AMA DE LLAVES

Página: 1 de 2

Clave: O-014 OPER-DC

Fecha de revisión: 20/ diciembre / 2017

OBJETIVO GENERAL:

Enunciar de manera general los criterios de operación en el departamento de Ama de llaves

AREA: Operaciones

1. Se establece como política que el cambio de ropa de cama y baño usada en las habitaciones de los hoteles, debe hacerse diariamente. La excepción será por solicitud expresa del cliente.
2. Con el objeto de prestar un servicio adecuado con los estándares de calidad, se requiere mantener una dotación de 2 a 2.5 vueltas de todos los artículos que comprende la categoría de blancos, tales como: sábanas, fundas, toallas, tapetes de baño, etc. Para ello, será su responsabilidad realizar un inventario mensual e informar a Gerencia de los resultados.
3. En todos los hoteles deberá tenerse actualizado un recuento de las llaves maestras que se expida por necesidades de la operación, verificando los resguardos correspondientes. Este punto es responsabilidad expresa del Gerente General o del administrador del sistema de llaves asignado en cada hotel.
4. En el caso de extravío de una llave maestra, deberá hacerse constar en la bitácora del departamento de Seguridad, cambiándose a la brevedad la programación de la tarjeta que se haya perdido, así como del grupo al que pertenezca si es necesario. Al colaborador responsable del extravío se le aplicará una sanción disciplinaria. En caso de recurrencia será aplicable una suspensión, y así gradualmente en caso de suceder nuevamente hasta probabilidad de rescisión de contrato en caso de presentarse una situación grave.
5. El departamento de Ama de Llaves es el responsable de la limpieza y debida conservación de los equipos, mobiliario, implementos de ornato y decoración con los que cuentan las habitaciones del hotel, jardines y áreas públicas en general.
6. El personal de ama de llaves encargado del aseo y limpieza de las habitaciones, deberá tener conocimientos de las técnicas de limpieza de todo tipo y del uso de los materiales para dicha limpieza
7. Es responsabilidad de Ama de Llaves inspeccionar diariamente las habitaciones, roperías y áreas públicas para cerciorarse de la ejecución de las labores de limpieza.
8. La limpieza de las habitaciones deberá efectuarse en los horarios establecidos por la Gerencia del hotel de acuerdo a su operación, de tal manera que se proporcione el mínimo de incomodidad a los huéspedes. Las solicitudes de privacidad de los clientes será siempre respetada.
9. En caso de no realizar la limpieza en una habitación por tener tarjeta de no molestar, se deberá dejar una notificación por escrito al huésped informándole que el aseo queda pendiente por respeto a su solicitud de privacidad.
10. La responsabilidad del Ama de Llaves respecto a los requerimientos de huéspedes y clientes será siempre prioritaria.

AMA DE LLAVES

Página: 2 de 2

Clave: O-014 OPER-DC

Fecha de revisión: 20/ diciembre / 2017

11. Es política corporativa que el departamento de Ama de Llaves, vigile que los colaboradores de su área observen las normas en cuanto a presentación personal, disciplina y honestidad que tiene establecida la empresa, informando a Recursos Humanos cualquier anomalía en la que incurran sus colaboradores a efecto de que se tomen las medidas correctivas y disciplinarias necesarias de acuerdo a cada situación.
12. Para el control de los suministros de las habitaciones (jabón, shampoo, crema, etc) se deberá llevar un registro para determinar los consumos, efectuando inventarios mensuales con el objetivo de evitar desabasto, de acuerdo a los pronósticos de ocupación.
13. Las roperías deberán estar ordenadas y contar un el par stock establecido por escrito de los artículos que deben contener, que corresponda en cantidad al número de habitaciones por piso o sección.
14. La habitación rentada es un espacio privado del huésped, por tanto ningún personal del hotel está autorizado a invadirlo sin su conocimiento. Solo el personal de Ama de Llaves está autorizado a pasar a la habitación para realizar limpieza y supervisión en ausencia del huésped. En caso de desperfectos importantes, el personal de mantenimiento puede pasar con conocimiento del Ama de Llaves. Por ningún motivo se puede abrir la habitación a una persona que no se encuentre registrado en la misma.
15. La camarista o supervisora tendrá la obligación de reportar de inmediato al Ama de Llaves si encuentran objetos de valor (alhajas, equipos electrónicos, dinero, etc.) dentro de la habitación y a la vista, debiendo además dar aviso al departamento de Seguridad para realizar el reporte correspondiente.

Elaboró  Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	Revisó Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	Autorizó  Lic. Luis Felipe Juárez M. Director de Operaciones.
--	--	---