



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 1 de 16
Noviembre 2017

MISIÓN

Garantizar pulcritud y condiciones higiénicas dentro de los departamentos para que den un ambiente de confort y bienestar, con personal altamente calificado, trato con calidez y el uso de insumos de limpieza adecuados, de bajo costo y que no afecten el medio ambiente.

VISIÓN

Ser el ejemplo como departamento operativo del condominio por el orden, trabajo en equipo, honestidad y respeto.

OBJETIVOS

1. Limpiar los departamentos o habitaciones con responsabilidad, honestidad y esmero.
2. Utilizar los productos químicos de manera racional en cuanto a cantidad, uso y forma de aplicación para conservar el estado del mobiliario y equipo en los departamentos o habitaciones.
3. Llevar un control de los departamentos o habitaciones en cuanto a su estado de limpieza, que puede ser vacío limpio, vacío sucio, ocupado, bloqueado por mantenimiento, etc.
4. Atender las solicitudes especiales de los propietarios y sus invitados referentes a la limpieza.
5. Coordinar los servicios de limpieza con los pooles de renta para llevar una administración eficiente con uso de recursos materiales y humanos adecuadamente.
6. Mantener comunicación fluida con los demás departamentos operativos y administrativos del condominio para resolver problemas, controversias o cualquier situación que pueda obstaculizar el desempeño del servicio en general del condominio.
7. Resguardar los objetos olvidados.
8. Llevar registros en bitácoras de manera puntual y cronológica.



CONDOMINIO

LAS TORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 2 de 16
Noviembre 2017

RELACIONES INTERNAS

- El departamento de Ama de Llaves establece comunicación y coordinación con cada uno de los jefes departamentales para fomentar el trabajo en equipo y el logro de metas de cada departamento y del condominio en general.
- Se mantiene estrecha comunicación con los pooles de renta para estar corregir las anomalías en habitaciones y todo lo relacionado con ellas.
- Se atiende cortésmente a los propietarios y a sus invitados para resolver cualquier asunto relacionado con la limpieza de los departamentos o habitaciones.
- Se coordina con los departamentos de Compras y Cuentas por pagar para decidir sobre los proveedores en cuanto a la calidad de los productos y en lo posible que sean biodegradables.
- Informa a la Gerencia y a los Comités sobre las incidencias, problemas y desarrollo en general del departamento y sobre quienes lo integran.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 3 de 16
Noviembre 2017

ACTIVIDADES POR PUESTO

AMA DE LLAVES (09:00 am a 07:00 pm)

- Responsable del Departamento en su administración y operación.
- Dar solución a problemas que se presenten relacionados con el departamento de Ama de llaves.
- Atender de manera personal a los propietarios y a sus invitados en solicitudes directas al departamento.
- Verificar la presentación del personal para garantizar una imagen profesional y servicio adecuado.
- Responder los correos recibidos otros departamentos, de la Gerencia y de los Comités.
- Verificar los inventarios de suministros para hacer pedidos.
- Hacer reuniones consecutivas con el personal para hacer recordatorios sobre los estándares de limpieza y coordinar el trabajo.
- Asegurar que el personal cumpla con el reglamento interior de trabajo.
- Incentivar el buen comportamiento a través de reconocimientos. En su defecto, corregir actitudes no deseables mediante instrumentos administrativos y el uso de liderazgo.
- Coordina el trabajo en equipo con los demás jefes departamentales operativos y administrativos del condominio.
- Mantiene informado al Gerente sobre los sucesos y avances en el departamento.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 4 de 16
Noviembre 2017

SUPERVISORAS.

PRIMER TURNO. (07:00 am a 03:00 pm)

- Revisión de llaves en general.
- Solicitar a los pooles de rentas y a Recepción las listas de ocupación con fechas de entrada y salida para identificar administrativamente el estado de los departamentos o habitaciones, ya sean salidas del día, entradas y ocupados.
- Solicitar a las camaristas que lleven a cabo la revisión física de los departamentos o habitaciones para el registro del estatus físico y contrastar contra la información proporcionada por los pooles de renta y Recepción.
- Administrar el trabajo de las camaristas mediante la asignación de cuartos en su formato correspondiente.
- Verificar en cada reporte de camaristas su dotación de 8 habitaciones, repartido en salidas sucias, pasajes, vacíos sucios, etcétera.
- Verificar en mosaico de pantalla de discrepancias en la computadora y verificarlo con agencia de cada pool de renta. En caso de haber discrepancias, se reasigna un estatus al departamento o habitación.
- Dejar repartido el trabajo para las camaristas y se entrega a la secretaria.
- Subir a pisos para supervisar el trabajo de las camaristas y atender sus solicitudes de apoyo, detectar y solucionar cualquier tipo de problema en la limpieza a través de la herramienta “Check list”.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 5 de 16
Noviembre 2017

SEGUNDO TURNO. (03:00 pm a 10:30 pm)

- Verificar la asignación del trabajo a las camaristas, dotación.
- Subir a pisos para supervisar el trabajo de las camaristas y atender sus solicitudes de apoyo, detectar y solucionar cualquier tipo de problema en la limpieza a través de la herramienta “Check list”.
- Regresar a la oficina de Ama de Llaves para hacer paquetes por días de reportes individuales para camaristas.
- Subir a pisos para supervisar el trabajo de las camaristas en las habitaciones que han hecho ya limpieza.
- Revisar las listas de llegadas y salidas del siguiente día para rotular los reportes individuales de camaristas.
- Solicitar la lista de propietarios y huéspedes registrados en recepción para iniciar la asignación del trabajo del día siguiente.
- Realizar su supervisión de departamentos o habitaciones utilizando la herramienta en formato de “Check list”.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 6 de 16
Noviembre 2017

TURNO INTERMEDIO. (09:00 am a 05:00 pm)

- Dar apoyo a la supervisora de del primer turno.
- Hacer el vaciado en la sabana (hoja de vaciado de dotaciones).
- Acomodar el reporte individual de cada camarista con las respectivas llaves de los pisos que les corresponden.
- Hacer la repartición de suministro (cloro, aroma, Sarricida, utensilios, etc.) registrando en bitácora lo repartido.
- Terminada la repartición de habitaciones y suministros, subir a pisos para supervisar el trabajo de las camaristas y la correcta limpieza de los departamentos o habitaciones.
- Mantener contacto estrecho con la Ama de llaves y la secretaria.
- Realizar su supervisión de departamentos o habitaciones utilizando la herramienta en formato de “Check list”.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 7 de 16
Noviembre 2017

SECRETARIA (11:00 am a 07:00 pm)

- Apoyar a la titular y responsable en todo lo relacionado con el departamento.
- Registrar las incidencias en bitácoras. Organizar las mismas bitácoras y dar seguimiento a los registros.
- Llenar el reporte estatus de habitaciones en manuscrito según los registros de las supervisoras para después vaciar la información al formato en la computadora. Posteriormente, se envía dicho reporte vía correo electrónico.
- Atender las llamadas telefónicas y canalizar las soluciones.
- Realizar el reporte de asistencia del personal.
- Checar correos y dar contestación adecuada y oportuna.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 8 de 16
Noviembre 2017

Estándares de operación y manual de procedimientos

Oficina

- La oficina debe conservarse limpia y libre de acumulación de documentos o cualquier otro tipo de materiales.
- Los equipos y mobiliario deberán ser utilizados para el efecto que fueron diseñados y en forma correcta. Cualquier mal uso será tratado de acuerdo con el Reglamento Interior de Trabajo.
- Cualquier anomalía en el equipo y mobiliario debe ser reportado inmediatamente a la Gerencia y al departamento correspondiente para su pronta solución.
- Se evitará a toda costa el uso de vocabulario y actitudes inadecuados.

Etiqueta telefónica.

El teléfono debe ser contestado antes del tercer sonido del timbre y se debe esperar a que la otra persona cuelgue.

Secretaria: Gracias por llamar a Ama de Llaves, le atiende _____. ¿En qué le puedo servir?

Secretaria: ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Secretaria: Que tenga bonito día.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 9 de 16
Noviembre 2017

Equipo de trabajo de camaristas.

Carro de camarista
Cepillo
Jalador
Jerga.
Franela

Cubeta
Bandeja
Cepillo de mano para W.C.
Guantes.

Suministros.

Cloro: Para desinfectar la habitación.
Aroma: Aromatiza el área de la habitación.
Jalea: Para lavado de aluminio.
Sarricida: En caso de sarro pegado.
Líquido para cristales: Lavado de cristales y espejos.

Revisión del estado en general de los departamentos o habitaciones.

La camarista deberá hacer una revisión del estado en que se encuentra cada departamento o habitación antes de comenzar con la limpieza. Para ello, deberá utilizar el formato de check list siguiente:

CONCEPTO	SÍ / NO / COMENTARIOS
Puerta y chapa en buen estado.	
Luces encienden sin problema.	
Aire acondicionado funciona bien.	
Televisor funciona bien.	
Cortinas abren y cierran con facilidad.	
Cancel de terraza en buen estado.	
Parrillas de cocina funcionan bien.	
Cestos de basura en buen estado.	
Baño en general en buen estado.	
Closet en buen estado.	
Camas en buen estado.	
Pintura en general en buen estado.	
Muebles en buen estado.	
Cuadros y ornamentos en buen estado.	
Teléfono funciona bien.	



Tarea de servicio de limpieza.

Área de sala

- Sacudir muebles y limpiar con franela húmeda.
- Sacudir los cojines.
- Limpiar cuadros decorativos y espejos con franela húmeda.
- Limpiar todos los marcos de puertas y ventanas.
- Limpiar todas las lámparas.

Área de cocina

- Ordenar trastes y utensilios de cocina.
- Limpiar la tarja, parrillas y paredes de la cocina.
- Vaciar el cesto de basura, lavar si es necesario y cambiar la bolsa.

Área de camas

- Se sacuden los colchones.
- Se tienden las camas.
- Barrer y trapear el piso.
- Sacudir muebles y limpiar con franela húmeda.

Área de baño

- Lavar inodoro y secar perfectamente.
- Lavar área de regadera o de tina, cortina o cancel, paredes y accesorios y secar perfectamente.
- Lavar cesto de baño y secar perfectamente.
- Lavar Lavabo y secar perfectamente.
- Reemplazar los productos del papel higiénico y se colocan según estándar.
- Reabastecer las amenidades.
- Reemplazar los pañuelos faciales.
- Barrer y trapear el piso.

Área de terraza.

- Limpiar los cristales.
- Limpiar el barandal.
- Barrer y trapear el piso.



Procedimiento para el tendido de una cama.

Habitaciones de pasaje.

- Quitar los blancos existentes, pieza por pieza para asegurar que no hay objetos entre la ropa.
- Colocar los blancos retirados sobre una silla u otra cama.
- Si se detectan blancos manchados o deteriorados, se retiran para su cambio.
- Sacudir el colchón.
- Colocar el protector de colchón.
- Colocar la primera sábana, envolviendo totalmente el colchón.
- Colocar la segunda sábana de manera que en la parte superior, en la parte de la cabecera, se haga el dobléz de cortesía.
- Se colocan las fundas a las almohadas con su respectivo dobléz de cortesía.
- Colocar la colcha cubriendo las almohadas.
- Asegurar que la colcha cubre la base de la cama.

Habitaciones de salida.

- Quitar los blancos existentes, pieza por pieza para asegurar que no hay objetos entre la ropa.
- Colocar los blancos retirados sobre una silla u otra cama.
- Retirar los blancos para su cambio.
- Sacudir el colchón.
- Colocar el protector de colchón.
- Colocar la primera sábana, envolviendo totalmente el colchón.
- Colocar la segunda sábana de manera que en la parte superior, en la parte de la cabecera, se haga el dobléz de cortesía.
- Se colocan las fundas a las almohadas con su respectivo dobléz de cortesía.
- Colocar la colcha cubriendo las almohadas.
- Asegurar que la colcha cubre la base de la cama.



Procedimiento para limpieza profunda de habitaciones.

Entrada.

- Limpiar puertas y su marco.
- Limpiar closet, sus puertas y entrepaños.

Baño.

- Lavar inodoro, incluyendo el interior del tanque del mismo.
- Lavar tina de baño y área de regadera, incluyendo coladeras, manerales, jaboneras, rack de toallas y muros.
- Cepillar el piso.
- Lavar el lavabo incluyendo sus manerales, jaboneras, porta cepillos de dientes y espejos.

Cocineta.

- Bajar platos y demás utensilios para su limpieza.
- Limpiar estantes cajones y repisas.
- Limpiar parrilla y sus quemadores.
- Retirar refrigerador para su limpieza y limpiar paredes, piso y esquinas.

Recámara.

- Mueven camas y cabeceras para limpieza en paredes, piso y esquinas.
- Retirar colchones, rotar en su caso.

Sala.

- Abrir cortinas para tener mejor iluminación.
- Bajar cuadros decorativos y espejos para su limpieza.
- Mover sillones y cojines para su limpieza.
- Aplicar aceite protector de muebles en su caso.
- Barrer piso, lavar y trapear.

Terraza.

- Lavar cristales.
- Lavar rieles del cancel.
- Lavar barandal completo.
- Lavar paredes.
- Lavar piso.



CONDominio

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 13 de 16
Noviembre 2017

Contenido básico de elementos por área.

Recamara tipo 1.

- 1 cama matrimonial.
- 1 cama individual.
- 2 cabeceras.
- 1 Sofá cama.
- 1 Buró.
- 1 Lámpara de noche.
- 1 Tocador.
- 1 Teléfono.

Recamara tipo 2.

- 1 cama King Size.
- 1 cabecera.
- 1 Sofá cama.
- 1 Buró
- 1 Lámpara de noche
- 1 Tocador
- 1 Teléfono.

Sala – comedor

- 1 Mesa.
- 4 Sillas.
- 1 Televisor.
- 1 Juego de cortinas.
- Cuadros decorativos.

Cocina

- 1 Mueble de estantes.
- 1 parrilla.
- 1 refrigerador.
- 1 tarja.
- Utensilios varios de cocina. (Ver lista básica de utensilios de cocina)



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 14 de 16
Noviembre 2017

Lista básica de utensilios de cocina.

- 4 Tazas cafeteras.
- 4 Platos cafeteros.
- 4 Bowls o tazones.
- 4 Platos trinche.
- 4 Platos soperos.
- 4 vasos.
- 1 Juego de cubiertos para 4 personas.
- 1 Sartén.
- 1 cuchara grande.
- 1 pala grande.
- 1 Tabla para cortar.
- 1 cuchillo.

Baño

- Inodoro.
- Porta rollo de papel sanitario.
- Toallero.
- Tina o regadera.
- Jabonera de regadera.
- Cortina o cancel.
- Cesto de basura con bolsa de nylon.
- Lavabo.
- Espejo.
- Jabonera para lavabo.
- Porta cepillos de dientes.
- Iluminación.

Closet.

- Puertas y repisas en buen estado.
- 4 Ganchos.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 15 de 16
Noviembre 2017

Cada cama, según su tipo, contiene los siguientes blancos y accesorios:

Cama King size

- 1 Protector de colchón.
- 2 Sábanas.
- 3 Almohadas King size.
- 3 Protectores de almohada King size.

Cama matrimonial

- 1 Protector de colchón.
- 2 Sábanas.
- 2 Almohadas.
- 2 Protectores de almohada.

Cama individual

- 1 Protector de colchón.
- 2 Sábanas.
- 1 Almohada.
- 1 Protector de almohada.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Ama de Llaves -

AMA DE LLAVES
Estándares Generales

PAG. 16 de 16
Noviembre 2017

PRÁCTICA ECOLÓGICA Y DE AHORRO

Los blancos se cambiarán cada tercer día en habitaciones de pasaje. No obstante, si existen manchas de cualquier tipo en los blancos, éstos se cambiarán dando aviso a la supervisora en turno del departamento de Ama de llaves.

En habitaciones de salida, el cambio de blancos es obligatorio.

Protocolo para entrar a un departamento o habitación.

1. Identificar por torre y número al departamento a entrar, correspondiendo con la llave y orden de trabajo o tarea a desempeñar.
2. Tocar tres veces de manera firme e identificarse diciendo “camarista” sin sonar agresivo el llamado.
3. Dar un paso atrás y esperar 5 segundos.
4. De no tener respuesta, volver a tocar tres veces de manera firme e identificarse diciendo “camarista” sin sonar agresivo el llamado.
5. Dar un paso atrás y esperar 5 segundos.
6. De no tener respuesta, insertar la llave y abrir la puerta lentamente, nuevamente identificarse y decir “camarista, buenos días”.
7. Entrar al departamento o habitación y hacer su labor con la puerta abierta, iniciando con el llenado de “check list” para verificar el estado del departamento o habitación.