



AMA DE LLAVES HOTEL (ALL).

El departamento de ama de llaves de un hotel, también conocido como departamento de pisos, es el responsable de la limpieza y presentación de las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio del establecimiento. Además, el departamento de ama de llaves se encarga de controlar ropa de habitaciones, mantelería, uniformes e insumos indispensables para su operación. Estas funciones se ajustan según características y políticas de cada hotel.

Algunas normativas y políticas que se deben considerar para el departamento de Ama de Llaves.

- Definir si se admiten mascotas o no: En todo caso, se deben aceptar perros guía o de servicio para personas con discapacidad.
- Por lo general, no se permite fumar dentro de las habitaciones, tampoco en las terrazas de las habitaciones y en las áreas públicas del hotel.
- Se debe regular las visitas a las habitaciones.
- Siempre se tendrá conocimiento y situación de los huéspedes sin equipaje, con el fin de prevenir cualquier situación de riesgo, como puede ser que se retire sin pagar.
- El cambio de habitación debe ser controlado y autorizado por el ejecutivo a cargo.
- El hotel no se responsabiliza por valores dejados fuera de la caja de seguridad que se encuentra en la habitación.
- La habitación rentada es un espacio privado del huésped, por tanto, ningún personal del hotel está autorizado a invadir ese espacio sin su conocimiento. Solo el personal de ALL está autorizado a pasar a la habitación para realizar limpieza y supervisión en ausencia del huésped. En caso de roturas críticas, el personal de mantenimiento puede pasar en presencia de un agente de seguridad o un ejecutivo autorizado. Por ningún motivo se puede abrir la habitación a una persona que no se encuentre registrado en la misma.
- Colocar en las habitaciones la información necesaria para que el huésped aproveche al máximo su estancia y los servicios disponibles dentro del directorio de servicios (electrónico), dejando lo mínimo necesario con material suelto para mostrar espacios limpios y disponibles para uso del huésped.
- Por política de sustentabilidad, la ropa blanca de la habitación se cambia cada tercer día de estancia en la habitación ocupada. Si el huésped solicita un cambio de ropa antes del tiempo señalado, el hotel está obligado a realizarlo de inmediato. El hotel debe colocar información accesible dentro de la habitación para que el huésped conozca cómo solicitar el cambio de ropa cuando lo desee.
- Se debe regular el uso del **candado de no molestar**.
- Cualquier objeto que se encuentre en áreas públicas y habitaciones por parte de algún colaborador, debe ser puesto a resguardo por parte hotel y darle el tratamiento de “**objeto olvidado**”. Las reglas de operación quedan establecidas en procedimiento correspondiente.
- Se debe regular la limpieza profunda de habitaciones se realizará no menos de tres veces al año con el propósito de mantener el estándar, higiene y satisfacción de los huéspedes.
- El equipo de Ama de Llaves debe estar enfocado en detectar las preferencias y necesidades de cada huésped y personalizar su comunicación y servicio de acuerdo con las mismas. Siendo Ama de Llaves responsable del confort, las camaristas deben asegurar que los huéspedes



tengan toda la atención necesaria para poder vivir las experiencias únicas que ofrece el hotel, según las preferencias de cada huésped.

Las principales **funciones del departamento de ama de llaves** son las siguientes:

- Limpieza y acondicionamiento de las habitaciones, áreas públicas, pasillos, baños, áreas de servicio del hotel, terrazas, bares, restaurantes, entre otros.
- Controlar ropa de habitaciones, mantelería, uniformes e insumos indispensables para su operación.
- Contribuir en la elaboración de los programas de mantenimiento y limpieza profunda de habitaciones, Spa y áreas comunes del hotel.
- Atender las quejas y solicitudes de los clientes hospedados en el hotel.
- Inspeccionar la limpieza y acondicionamiento de habitaciones, pasillos, estaciones de servicio y áreas públicas.
- Supervisar la limpieza de baños ubicados en áreas públicas.
- Solicitar a Mantenimiento las reparaciones y correcciones necesarias.
- Controlar las llaves utilizadas por las amas de llave y las llaves maestras.
- Seleccionar los equipos y suministros estándares de cada habitación.
- Reportar los objetos olvidados por los huéspedes en las habitaciones y áreas públicas, anotando en un papel su nombre, fecha y lugar donde se encontró.
- Cuando un huésped ocasiona daños en la habitación, Ama de Llaves debe informar a Recepción el costo de los daños ocasionados con el objeto de que sean cargados a la cuenta del huésped.
- Revisar los controles de toallas de piscina y Spa.
- Tramitar los servicios de lavandería solicitados por los huéspedes.
- Supervisar los controles de la ropa enviada y recibida a la lavandería del hotel.
- Inspeccionar los sistemas y controles de lavandería.
- Verificar los procesos de lavado y planchado de la ropa.
- Elaborar, al final de la jornada, un informe con las habitaciones disponibles, ocupadas, bloqueadas, entre otras. Este informe debe entregarse a diferentes departamentos del hotel.
- Dar el correcto seguimiento a lo especificado en las Políticas y Procedimientos establecidos por el hotel.



08





I. Limpieza y Acondicionamiento de Habitaciones.

Organización del trabajo

- 1 Se prepara el reporte de la camarista considerando la lista de huéspedes en casa y el reporte de salidas efectivas. Se asignan habitaciones y tipo de limpieza a realizar.
- 2 Terminada la limpieza de la habitación, se supervisan las habitaciones que la camarista reporta listas y las libera o indica hacer retrabajo.
- 3 Con los reportes de la camarista y la supervisora se elabora el Reporte de Ama de Llaves.
- 4 En base al reporte de Ama de Llaves, se procede a la actualización del sistema hotelero con el status físico que guardan las habitaciones y de tener una discrepancia se anota en las observaciones.

Tipos de limpieza y acondicionamiento.

- * Habitación de Salida.
- * Habitación Ocupada.
- * Retoque de Habitación.
- * Limpieza Profunda.

* Proceso de la Habitación de Salida.

1. Si en la puerta se encuentra la tarjeta de "No molestar", la camarista regresa hasta verificar que el Huésped se haya retirado.
2. La camarista toca la puerta 3 veces utilizando la fraseología vigente. Si no recibe respuesta, vuelve a tocar la puerta 3 veces repitiendo la fraseología vigente. Si nuevamente no recibe respuesta, abre la puerta se prepara con su, y bloquea la entrada con el carro para iniciar la limpieza.
3. Si la habitación es salida efectiva inicia el proceso de limpieza. Si la habitación continúa ocupada, se disculpa con el huésped en caso de estar presente y regresa más tarde.
4. Se inicia abriendo cortinas y ventana para ventilar la habitación.
5. En caso de que la habitación cuente con terraza, se barre, trapea y se cierra la puerta.
6. En caso de que el aire acondicionado, alguna lámpara o TV estén encendidos, se apagan.
7. Si se encuentran servicios usados de alimentos y bebidas, se retiran al área designada y se avisa a AyB para su recogida.
8. La camarista verifica si existe algún daño o falla de equipo (entiéndase TV, A/C, Caja de Seguridad, Secadora, Lámparas, etc.) o algún daño (muebles quemados, cortinas rotas, vidrios rotos, etc.). se informa de inmediato para su corrección y decidir sobre el estatus de la habitación.
9. Se embolsa la ropa sucia para mandarlo a lavandería tratando de no sacudir nada, pero checando que no haya algún posible objeto olvidado del huésped. Igual se hace con los desperdicios orgánicos y no orgánicos.
10. Si se encuentran objetos olvidados por el huésped, informa de inmediata y entrega al departamento de Ama de Llaves.



11. Se sacude, limpia y cepilla los muebles y los cajones de la cómoda, recogiendo la basura que tengan encima. De igual forma, procede a limpiar los buros.
12. Se tiende la cama conforme al estándar.
13. Se lava el baño, tallando las paredes del área de regadera y el tapete de hule (si hubiera) con cepillo cloro y jabón, enjuagando inmediatamente; luego el área de WC para después enjuagar, trapear y secar el piso del baño.
14. Se lavan y secan los vasos hielera y kit de café, aunque no hayan sido utilizados.
15. Una vez terminada la limpieza, se resurten los suministros en cada área de la habitación, acomodándolo conforme lo establecen los estándares de habitaciones.
16. Se cierran ventanas y cortinas.
17. Se sacuden los muebles nuevamente por el polvo que pudiera haberles caído, se desinfecta y/o aromatiza la habitación empezando desde la entrada de lado derecho para no olvidar nada.
18. Finalmente concluye la limpieza anotando el status final en el Reporte de Camarista.

* Proceso de la Habitación Ocupada.

1. Si en la puerta se encuentra la tarjeta de “No molestar”, la camarista regresa hasta verificar que el Huésped se haya retirado.
2. La camarista toca la puerta 3 veces utilizando la fraseología vigente. Si no recibe respuesta, vuelve a tocar la puerta 3 veces repitiendo la fraseología vigente. Si nuevamente no recibe respuesta, abre la puerta se prepara con su, y bloquea la entrada con el carro para iniciar la limpieza.
3. En caso de que el huésped se encuentre en la habitación, la camarista saluda utilizando la fraseología vigente y pregunta si puede hacer la limpieza. Si el huésped acepta, se inicia el proceso de limpieza. Si el huésped no acepta, regresa más tarde.
4. Se inicia abriendo cortinas y ventana para ventilar la habitación.
5. En caso de que la habitación cuente con terraza, se barre, trapea y se cierra la puerta.
6. En caso de que el aire acondicionado, alguna lámpara o TV estén encendidos, se apagan.
7. Si se encuentran servicios usados de alimentos y bebidas, se retiran al área designada y se avisa a AyB para su recogida.
8. Si hay ropa del huésped para el servicio de lavandería, se avisa a la lavandería que pase a recogerla conforme a la lista de lavandería.
9. La camarista verifica si existe algún daño o falla de equipo (entiéndase TV, A/C, Caja de Seguridad, Secadora, Lámparas, etc.) o algún daño (muebles quemados, cortinas rotas, vidrios rotos, etc.). se informa de inmediato para su corrección y decidir sobre el estatus de la habitación.
10. Se cambian las sábanas y toallas cada tercer día de estancia, excepto que el huésped solicite su cambio antes.
11. Se embolsa la ropa sucia para mandarlo a lavandería tratando de no sacudir nada, pero checando que no haya algún posible objeto olvidado del huésped. Igual se hace con los desperdicios orgánicos y no orgánicos.
12. Si se encuentran objetos olvidados por el huésped, informa de inmediata y entrega al departamento de Ama de Llaves.
13. Se sacude, limpia y cepilla los muebles y los cajones de la cómoda, recogiendo la basura que tengan encima. De igual forma, procede a limpiar los buros.
14. Se tiende la cama conforme al estándar.



15. Se lava el baño, tallando las paredes del área de regadera y el tapete de hule (si hubiera) con cepillo cloro y jabón, enjuagando inmediatamente; luego el área de WC para después enjuagar, trapear y secar el piso del baño.
16. Si las toallas están sobre sillas y secas la CA las dobla y las deja en el toallero del baño. Esto es si no se camban.
17. Se lavan y secan los vasos hielera y kit de café, aunque no hayan sido utilizados.
18. En caso de que se encuentren pertenencias del cliente en el lavabo y baño o en algún mueble de la habitación, la CA debe tener cuidado de dejar todo bien acomodado procurando no romper o dañar nada.
19. Una vez terminada la limpieza, se resurten los suministros en cada área de la habitación, acomodándolo conforme lo establecen los estándares de habitaciones.
20. Se cierran ventanas y cortinas.
21. Se sacuden los muebles nuevamente por el polvo que pudiera haberles caído, se desinfecta y/o aromatiza la habitación empezando desde la entrada de lado derecho para no olvidar nada.
22. Finalmente concluye la limpieza anotando el status final en el Reporte de Camarista.

* Retoque de Habitaciones.

1. El retoque de habitación se realiza cuando la habitación lleva varios días sin uso con el fin de retirar polvo y verificar que el estándar se cumpla.
2. También se realiza cuando por alguna razón el huésped se cambia a otra habitación, pero no ha pernoctado en ella.
3. Pueden existir otras causas, pero el objetivo final siempre es garantizar su correcto acondicionamiento antes de rentarla a un cliente

* Limpieza Profunda.

La programación básica se da dividiendo el año en tres o cuatro períodos, es decir, se deben realizar tres o cuatro limpiezas profundas a cada habitación durante el año.

Cuando corresponde realizar limpieza profunda se procede a:

1. Previamente se realizó el mantenimiento preventivo de la habitación por el departamento de mantenimiento del hotel.
2. Realzar la limpieza de la habitación de salida.
3. Lavado profundo de alfombras.
4. Lavados a detalle de puertas, muros, paredes, zoclos, azulejos, piezas sanitarias y herrajes.
5. Lavado a máquina de cortinas (frescura y black out) y de baño.
6. Lavado a máquina de cobertores, colchas
7. Lavado a máquina de protectores de forros de burro de planchar, colchón y almohadas
8. Limpieza interna de muebles y cajones
9. Aspirado y rotación del colchón
10. En los casos requeridos, la sustitución de algunos de los productos antes mencionados

* Supervisión de Habitaciones.

- La supervisión debe garantizar los estándares de limpieza y acondicionamiento de las habitaciones y áreas públicas del hotel.



- Coordinar la distribución del trabajo en cada piso, asegurándose de que se cumplan los plazos y se satisfagan las necesidades de los huéspedes.
- Inspeccionar con regularidad las habitaciones y áreas públicas para garantizar que estén limpias y bien mantenidas, y tomar medidas para abordar cualquier problema o deficiencia.
- Verificar que las habitaciones vacantes queden limpias a la mayor brevedad posible para poder ponerlas a la venta.
- Realizar seguimiento de las habitaciones que estuviesen en “No Molestar” y realizar el servicio.
- Ser una especie de puente entre las camaristas la Ama de Llaves para una mejor orientación al equipo y libertad de expresión.

II. Ropería de Piso – Carro de Camarista.

Ropería

- En cada ropería se colocarán los blancos y amenidades necesarias para cada piso.
- Conservar las frazadas y las almohadas en bolsas biodegradables.
- El resurtido y acomodo es por la tarde para dejar listo a la mañana siguiente.
- La camarista del piso antes de retirarse revisa y asegura con no dejar ropa sucia o desacomodar el área.
- La camarista debe guardar su carro libre de basura y otros artículos fuera de lo señalado.



Carro de camarista.

La camarista debe surtir su carro con blancos y amenidades para 4 o 7 habitaciones como máximo. (Realizar dos veces por turno) esto, con el fin de asegurar siempre su carro presentable.

- Este debe guardarse al finalizar su jornada en ropería.
- Conservarlo libre de basura y otros artículos fuera de lo señalado.
- Asegurar cerrar la ropería con la luz apagada





III. Cortesía Nocturna.

Muchos hoteles utilizan la “**cortesía nocturna**” como un valor agregado a la estancia del huésped. La cortesía nocturna significa dejar la habitación preparada para la noche, consistiendo al huésped.

Al anochecer y considerando el listado de habitaciones ocupadas, se debe:

- Respetar los condados de “NO MOLESTAR”.
- Colocar la cortesía en el lugar indicado.
- Cerrar las cortinas black out y frescura.
- Se puede dejar encendida alguna lampara (para que se encienda cuando el huésped coloque la tarjeta llave en el interruptor de encendido).
- Realizar los dobles de la cama y colocar tarjeta de “Buenas Noches”.
- Retirar la basura del día.



IV. Objetos Olvidados.

En ocasiones, los huéspedes suelen olvidar o extraviar objetos de su propiedad en habitaciones y áreas públicas del hotel. El hotel siempre tiene un protocolo para atender estos casos con el propósito de apoyar a los huéspedes. Veamos:

- Cualquier objeto que se encuentre en áreas públicas y habitaciones por parte de algún colaborador, debe ser puesto a resguardo por parte hotel y darle el tratamiento de “objeto olvidado”.
- Generalmente el resguardo de estos objetos lo realiza el Ama de Llaves mediante una bitácora de registro y un local para su almacenaje.
- Algunos objetos de mayor valor pueden ser resguardados en cajas de seguridad.
- En caso de que los objetos olvidados sean perecederos, y que no sean reclamados por el cliente el mismo día, se puede entregar a la persona que los encontró elaborando y firmando el pase de salida.
- Si el huésped reclama personalmente el objeto olvidado, para hacerle entrega se le solicitan los datos del objeto (fecha en que fue olvidado, número de habitación o alguna señal o descripción específica del objeto), así como una identificación. Al recoger el objeto, el huésped firma de recibido en la Bitácora de Objetos Olvidados y Encontrados.
- En caso de que envíe a una persona a recogerlo, esta deberá presentar una identificación y deberá firmar de recibido en la Bitácora de Objetos Olvidados y Encontrados.
- Cuando los objetos olvidados no son reclamados en un lapso de 6 meses, la gerencia del hotel debe decidir su destino final, que puede ser:
 - Si está muy deteriorado el artículo o prenda se eliminará
 - Se le puede regalar a la persona que lo encontró
 - Se puede efectuar una rifa entre todo el personal del hotel
 - Se donar con fines benéficos