



PROCEDIMIENTO OPERATIVO



ORO VERDE[®]
HOTELS

Estándar Ama de Llaves

Oro Verde Hotels
Hurtado s/n y Avenida del Ejército Guayaquil

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.2
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: AMA DE LLAVES

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	POE-HAB-001	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	JULIO 1 2019
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 1 2019	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	MAYO 2024
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI



OBJETIVO

Establecer y uniformizar los directrices que todas las propiedades deben seguir con respecto a los procedimientos de Ama de Llaves, con el objetivo de garantizar la calidad del servicio en sus áreas correspondientes.

ALCANCE

- Ama de Llaves
- Supervisores de Piso
- Camareros
- Ayudantes de Limpieza
- Jefe de Lavandería
- Asistentes de Lavandería

ESTANDARES OPERATIVOS

1. Conocer perfectamente la estructura organizacional del hotel.
2. Organizar, controlar y supervisar el trabajo que realizan los supervisores, camareros, personal de limpieza, lavandería y jardinería para que todas las áreas cuenten con un óptimo estado de limpieza y disposición.
3. Mantener un briefing diario al inicio de labores, como novedades, huéspedes VIP, check in y check outs, day use, trances del día, actividades importantes pendientes del día con todos los supervisores a su cargo y el jefe/encargado de lavandería.
4. En el briefing diario se debe tocar 1 tema de nuestra cultura organizacional como recordatorio para el equipo. Por ejemplo, valores corporativos, como los aplicamos en día a día, el arte de atender a nuestros huéspedes, etc.
5. Supervisar la limpieza y el servicio de las habitaciones VIP y habitaciones con designaciones especiales.
6. Asignar, controlar y colaborar en la correcta realización del trabajo del personal de las áreas que están bajo su responsabilidad con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad de ama de llaves de la cadena.
7. Mantener las oficinas de ama de llaves en orden, limpias, evitar utilizarla como bodega para evitar cualquier situación de riesgo.
8. Revisar, dar seguimiento y solucionar las discrepancias de status de habitaciones en el sistema, dos veces al día, máximo hasta las 9:30 am. en la mañana y a las 6:00 pm, en la tarde.
 - Imprimir reportes para revisar inconsistencias y entregar a colaboradores.



- En caso de que no se reporten discrepancias, se archivan formatos.
 - En caso de presentarlas, corregirá en el sistema e informa por e-mail a Recepción, Gerente de Front Office y Seguridad (si aplica), según reporte.
7. Supervisar el trabajo del departamento de lavandería, volumen del trabajo a realizar diariamente, funcionamiento de las máquinas, uso de insumos, materiales y cumplimiento de los estándares de calidad de la cadena.
 8. Realizar inspecciones minuciosas y completas de la limpieza de habitaciones, pasillos, carrito de camareros completos sin lencería acumulada, áreas del servicio de los pisos, limpieza de escaleras y el correcto funcionamiento de los servicios básicos dentro de la habitación.
 9. Supervisa que el proceso de la lavandería de huéspedes se lleve a cabo según los estándares del hotel. **Ver INS-LAV-001 Instructivo de trabajo ayudante de lavandería.**
 10. Determinar las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo en las habitaciones y áreas de su responsabilidad.
 11. Organizar el cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo en base a los resultados de las inspecciones realizadas.
 12. Dar seguimiento que se cumplan los cronogramas de mantenimiento preventivo y correcto de habitaciones y áreas de su responsabilidad. **Aplicar Formato para inspecciones de mantenimiento de habitaciones.**
 13. Es responsable de supervisar que se mantenga el perfecto estado de las habitaciones del hotel y de las áreas de su responsabilidad.
 14. Supervisar la decoración de las áreas de habitaciones, restaurantes y áreas sociales que se encuentren en buenas condiciones, limpias y se deben cambiar si es necesario en el caso de plantas y flores naturales.
 15. Verificar que se le esté proporcionando un adecuado cuidado a las plantas de áreas internas y externas del hotel. Participa en el proceso de cambio o renovación de decoración del hotel.
 16. Una vez a la semana realiza recorridos por las áreas públicas del hotel junto con la coordinadora de calidad, con la persona de limpieza o responsable del área, a fin de revisar las novedades para mejorar la imagen del hotel.
 17. Es responsable de solicitar el servicio de fumigación en las áreas al departamento encargado y garantizar que se cumpla el cronograma.
 18. Mantener un registro de las fumigaciones realizadas en orden y archivado para presentar en las auditorias. El proveedor debe contar con su permiso de funcionamiento.
 19. Recorrido por las instalaciones con supervisores o personal del área para revisar si se están realizando las tareas según los procedimientos establecidos y realizar una retroalimentación de procesos si es el caso.



20. Supervisar o delegar para la supervisión de procesos de fumigación en las áreas requeridas.
21. Es responsable de manejar personalmente las quejas de huéspedes que presenten quejas y/o reclamos en las áreas de su responsabilidad, a fin de dar solución a los mismos y compartir las novedades con la coordinadora de calidad.
22. Es responsable junto a la coordinadora de calidad de manejar personalmente los inconvenientes o novedades que se presenten con prendas dañadas por responsabilidad del personal a su cargo.
23. Es responsable de la revisión y prueba de la calidad de la lencería, toallas, uniforme que el hotel necesite siguiendo los estándares de la cadena.
24. Disponer entrega de uniformes al personal operativo del hotel desde el departamento de lavandería después del proceso de lavado llevando el registro de entrega de uniformes.
25. Elabora o designa a un responsable las requisiciones para reposición de artículos de habitaciones como repuestos para minibares, espejos, cobijas, cortinas, accesorios de baño, lencería, etc. Si la tarea es designada, las requisiciones deben tener el visto bueno del jefe del área siempre.
26. Debe controlar el gasto de suministros de su área y sabe manejar la correcta distribución de los mismos.
27. Revisar y verificar a través del sistema el estado de las habitaciones limpias, vendidas, en mantenimiento, fuera de orden y las que tienen que ingresar a mantenimiento para el seguimiento del cumplimiento.
28. Realizar mensualmente el inventario de las áreas a su cargo. De encontrar inconsistencias debe pedir los descargos correspondientes y en el evento de ser necesario las rectificaciones del caso.
29. Realiza el inventario de lencería y toallas de forma bimensual de acuerdo como lo establece la cadena.
30. Determina y asigna horarios mensuales para el personal de los diferentes departamentos a su cargo.
31. Coordina a través de una gestión eficaz de manejo de personal las vacaciones de los colaboradores a su cargo y las aprueba.
32. Cumple y hace cumplir a su personal estándares, normas, políticas y procedimientos establecidos en cuanto a asistencia, puntualidad, turnos y usos de uniformes, establecidos para cada una de las áreas de trabajo que están a cargo de su responsabilidad.
33. Aprueba y firma las órdenes de salida de los materiales de su área que necesiten ser sacados de la propiedad.
34. Mantiene en custodia los objetos olvidados no retirados, por el tiempo estándar hasta su siguiente proceso.



35. Informa al departamento de RRHH o Gerencia acerca de los objetos olvidados que hayan cumplido el plazo correspondiente para dar trámite a los mismos.
36. Realiza los llamados de atención pertinentes en caso de ser necesario trabajando en conjunto con Recursos Humanos y Gerencia General si fuese el caso.
37. Organiza periódicamente los talleres de capacitación para mantener actualizado al personal.
38. Cumplir con todas las tareas asignadas por la Gerencia General y trabaja en conjunto con jefes departamentales.

Expectativas de su cargo.

39. Contar con habilidades para la delegación de tareas y programación del personal.
40. Aplicar efectivamente los procesos de control de ocupación, suministros, lencería, mantelería y uniformes.
41. Conocer perfectamente la utilización de suministros e implementos de aseo, suministros de huéspedes y de lavandería.
42. Conocer perfectamente los procesos de limpieza de habitaciones, áreas públicas y técnicas de lavandería.
43. Manejo de conflictos.
44. Tener conocimiento del proceso de cuidado de los muebles y enseres del hotel.
45. Contar con habilidades para entrenar al personal, retroalimentar e incentivar.
46. Seguir correctamente los procesos de compra de lencería, suministros, etc.
47. Tener habilidad y aptitudes de comunicación efectiva con su equipo y compañeros de trabajo.