

**Ministerio de Educación**



***Perfil Profesional  
Sector Hotelería***

---

**AMA DE LLAVES**

*Abril de 2010*

## **Perfil Profesional**

### **Ama de llaves**

#### **Alcance del perfil profesional**

La Ama de llaves estará capacitada, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para supervisar el estado del producto más importante que vamos a vender en un hotel: las habitaciones de los huéspedes.

La Ama de llaves estará capacitada de utilizar el mando de forma efectiva, gestionando las tareas y actividades realizadas en habitaciones, pisos, áreas públicas, lavandería-lencería, de manera tal que el trabajo se realice adecuadamente y en un tiempo dado, optimizando los recursos materiales y humanos que se disponen para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos generales formulados para el establecimiento.

Será capaz de mantener una estrecha relación con los diferentes departamentos en un hotel, interpretando demandas surgidas de los estamentos técnicos y jerárquicos pertinentes, gestionar sus actividades específicas, realizar y controlar la totalidad de las actividades requeridas hasta su efectiva concreción, teniendo en cuenta los criterios de calidad, productividad, seguridad, impacto ambiental, y relaciones humanas.

#### **Funciones que ejerce el profesional**

##### **1. Supervisar y controlar el área de habitaciones.**

El Ama de llaves estará capacitada para supervisar y controlar el trabajo realizado en el área de habitaciones, manteniendo las habitaciones limpias, ordenadas y en buen estado como para que sean ocupadas por los huéspedes, aplicando criterios de seguridad laboral; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva; como así también realizar el programa de mantenimiento y reparación de los artefactos que hay en una habitación, y maquinarias de trabajo.

##### **2. Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa.**

El Ama de llaves estará capacitada de organizar y supervisar el trabajo del servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa; controlar la limpieza, planchado, y cuidado de toda la ropa del establecimiento tanto como para el personal, como así también el servicio de lavandería y lencería del huésped; Controlar el mantenimiento del stock de la ropa del departamento de lencería.

##### **3. Organizar y controlar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa.**

El Ama de llaves estará capacitada para organizar y controlar el trabajo realizado en el área de pisos, y áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa; mantener la limpieza del establecimiento, aplicando criterios de seguridad laboral y brindando confort, y calidad a los huéspedes; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva.

### **Área ocupacional**

El **Ama de llaves** desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de alojamiento, entre otros: Hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejo de cabañas, hosterías. En los mencionados ámbitos de desempeño, utiliza elementos tecnológicos con los que realiza sus actividades

Además puede desempeñarse en otros sectores como el educativo, el sanitario o el de servicios sociales, en cuyo marco se engloban determinados tipos de alojamientos no turísticos como centros sanitarios, residencias de estudiantes, residencias para la tercera edad.

**Desarrollo del perfil profesional**

<b>Funciones que ejerce el profesional</b>	
<b>1. Supervisar y controlar el área de habitaciones</b>	
<b>Actividades</b>	<b>Criterios de Realización</b>
<p><b>1.1</b> Planificar y distribuir las habitaciones a cada personal a cargo, mucamas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta en el lugar de trabajo con uniforme y elementos de limpieza de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se planifica el trabajo en base al reporte que muestra el estado de las habitaciones a limpiar. El estado se indica mediante códigos, por ejemplo, VC vacante y limpia, OD, ocupada y sucia, VR limpia y lista para ser ocupada, y OO fuera de servicio.</li> <li>• Se verifica la planilla de check in y out de los huéspedes.</li> <li>• Se le asigna a cada mucama las habitaciones correspondientes para limpiar, responsabilizando a cada uno de la tarea correspondiente.</li> <li>• Se verifica la llave maestra de las habitaciones asignadas a las mucamas.</li> </ul>
<p><b>1.2</b> Verificar el estado de la limpieza de las habitaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se golpea la puerta de la habitación y se verifica que el huésped no se encuentre en su habitación.</li> <li>• Se debe chequear primero las habitaciones que han sido programadas para desocuparse en esa fecha y luego las aun ocupadas.</li> <li>• Se verifica que las habitaciones estén limpias, ordenadas, y en buen estado como para que sean ocupadas por los huéspedes.</li> <li>• Se controla la temperatura de la habitación, aire acondicionado, calefacción, ventiladores, etc.</li> <li>• Se verifica el correcto funcionamiento de las luces, tomacorriente, lámparas, artefactos, etc.</li> <li>• Se controla que este en la puerta de entrada el reglamento del establecimiento y el cartel de No Molestar, en buenas condiciones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se controla que los mobiliarios estén limpios, lustrados y repasado y todos los elementos decorativos.</li><li>• Se supervisa los mobiliarios, cajones que no cierran, muebles rotos, etc.</li><li>• Se supervisa el buen funcionamiento del televisor, control remoto, teléfono, caja de seguridad u otros artefactos con que este equipada la habitación.</li><li>• Se controla que estén limpios los vidrios, ventanas, espejos y cristales.</li><li>• Se controla que hayan sido removidos las manchas, especialmente de los dedos de las puertas y ventanas.</li><li>• Se controla que estén limpios los pisos y las alfombras de las habitaciones.</li><li>• Se chequea debajo de la cama que no haya nada tirado, ni papeles, ni nada fuera de lugar.</li><li>• Se supervisa que la cama este hecha y tendida de acuerdo a los criterios del establecimiento.</li><li>• Se controla la cantidad de almohadas por cama.</li><li>• Se controla que se haya retirado de la habitación la basura.</li><li>• Se controla que en la mesa de luz este los indicadores de servicios (telefónicos o de otros), lista de lavandería y su bolsa, y otros elementos como la Biblia, hojas y sobres con membretes, lapicera y anotadores, guías telefónicas, etc.</li><li>• Se chequea el estado y cantidad del material institucional, reglamento y documentos en las habitaciones.</li><li>• Se revisa el estado y la cantidad de blanco de acuerdo al número de pasajeros.</li><li>• Se revisa el estado de las perchas y la cantidad de perchas de acuerdo al número de pasajeros y portamaletas.</li><li>• Se chequea que el cesto este limpio, y sin restos de residuos, y con la bolsa correspondiente.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se retira los materiales que no se encuentran en estado y/o que deben ser repuestos. Se reponen en las habitaciones los elementos faltantes o en mal estado.</li> <li>• Se notifica el deterioro o rotura de artefactos o mobiliario de las habitaciones al departamento de mantenimiento.</li> <li>• Se notifica las bajas o mal estado o roturas.</li> <li>• Se reclama las reparaciones si no han sido realizadas en los tiempos previstos.</li> <li>• Se realiza inventarios de los objetos personales olvidados por huéspedes que han realizado check-out.</li> <li>• Se debe realizar un vistazo final, antes de retirarse.</li> </ul>
<p><b>1.3.</b> Verificar el estado de la limpieza del baño de las habitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se higieniza los baños y se los mantiene en condiciones a ser utilizados.</li> <li>• Se verifica que el baño este limpio y que las griferías estén secas, chequear el goteo de canillas, luces, sanitarios, cortina, depósito, etc.</li> <li>• Se supervisa que los espejos estén limpios y sus bordes libres de manchas.</li> <li>• Se chequea que los sanitarios estén secos, después de limpiarse, ya que las gotas suelen percutir la grifería</li> <li>• Se controla que este limpio y secos los pisos.</li> <li>• Se chequea que estén las paredes limpias y sin manchas.</li> <li>• Se supervisa que la puerta este limpia, libre de manchas, especialmente las marcas de los dedos.</li> <li>• Se controla el buen funcionamiento del secador de pelo.</li> <li>• Se verifica que la bañera este limpia.</li> <li>• Se chequea que la cortina del baño este limpia y seca, interna y externamente.</li> <li>• Se controla que haya la cantidad establecida de amenities, juego de toallas y toallones, rollo de papel higiénico, vaso y otros artículos provistos.</li> <li>• Se supervisa que se hayan cambiado y repuesto los rollos de papeles higiénicos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica cantidad y estado de artículos de tocador existente.</li> <li>• Se debe realizar un vistazo final antes de retirarse.</li> </ul>
<p><b>1.4.</b> Planificar el programa de mantenimiento y reparación de las anomalías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe detectar y prevenir problemas potenciales antes que sean necesarias las reparaciones.</li> <li>• Se programa la rutina de mantenimiento y la ejecución de las reparaciones.</li> <li>• Se controla la reparación de los sistemas de plomería, eléctricos, y de iluminación, en caso que corresponda.</li> <li>• Se sigue un control en la calefacción, ventilación y aire acondicionado, en caso que corresponda.</li> <li>• Se realiza un mantenimiento general del edificio y reparaciones, en caso necesario, y en espacios exteriores.</li> </ul>

## **Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 1**

### **1. “Supervisar y controlar el área de habitaciones”**

#### *Principales resultados esperados de su trabajo*

*Se encuentran disponibles y en condiciones el estado de la limpieza de todas las habitaciones necesarias en el horario de check in.*

*Habitaciones, baños, y espacios públicos limpios, y ordenados.*

*Artefactos eléctricos, instalaciones y equipos de las habitaciones se encuentran funcionando en perfecto estado.*

*Blancos y ropaje de habitación limpios y en buen estado considerando criterios de presentación e higiene.*

*Cama armada y presentada de acuerdo a procedimientos del establecimiento.*

*Baño y griferías, pulcros y presentados según procedimientos del establecimiento.*

*Aberturas, cristales, mobiliario en condiciones de uso y limpios según procedimientos del establecimiento.*

*Mobiliario lustrado y ordenado*

*Cortinas y tapices limpios y en adecuadas condiciones de uso.*

*Reporte de estado de las habitaciones*

*Hoja de inspección de habitaciones.*

#### *Medios de producción que utiliza*

*Inventario de stock de elementos de trabajo.*

*Uniforme del personal reglamentario y elementos de protección personal.*

*Orden de pedido del huésped de mini bar, lavandería y tintorería, cama y cunas extras.*

*Planilla de información de averías o funcionamientos incorrectos.*

*Hoja de trabajo diario.*

*Inventario.*

*Reporte de estado de las habitaciones*

*Hoja de inspección de habitaciones.*

*Orden de trabajo.*

*Procesos de trabajo y producción en los que interviene*

---

Limpieza y acondicionamiento de las habitaciones, y áreas públicas  
Armado y presentación de las habitaciones.  
Armado y presentación del baño.  
Procesos de funcionamiento de matafuegos, extinguidores.  
Verificación del funcionamiento de las instalaciones de la habitación.  
Procedimiento de evacuación y salidas de emergencia.  
Proceso de comunicación.  
Gestión de solicitudes a otras áreas.  
Gestión de solicitudes de los huéspedes.

*Técnicas y normas que aplica*

---

Normas de seguridad, higiene y medio ambiente.  
Manual de métodos y procedimiento del establecimiento.  
Manuales de uso de elementos, equipos y maquinas de trabajo.  
Técnica de Limpieza.  
Criterios de presentación: armado de cama, habitación y baño (posición de toallas, ubicación, de los artículos de tocador, etc.  
Normas protocolares, ceremoniales y de cortesía.  
Técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de maquinas.  
Ley 9688/15 (indemnización por accidentes de trabajo).  
Ley 19587/72 (higiene y seguridad en el trabajo).  
Ley de Riesgos de Trabajo 24557/95.

*Datos e informaciones que utiliza*

---

Reporte de Mucamas de los diferentes turnos.  
Reporte de recepción y de reservas.  
Informe de ocupación. Planilla de Check in y out.  
Manual de Procedimientos.  
Medios de comunicación interna.  
Planes de evacuación.  
Salidas de emergencia y localización de extinguidores, matafuegos, etc.  
Información sobre accesibilidad.  
Manual de Técnica de Limpieza.  
Inventario.  
Orden de Trabajo.  
Hojas de pedidos. Solicitudes de reparaciones y reposiciones.  
Informe de disponibilidad y estado de elementos de trabajo.  
Parte de averías. Registros de mal funcionamiento.  
Manual de uso, operación, y mantenimiento.  
Solicitudes del huésped.  
Inventario de stock de elementos de trabajo.  
Planilla de objetos olvidados y perdidos del huésped.  
Datos que se les brinde relacionado con el pasajero, origen, gustos, preferencias, tipo de pasajero, VIP, con discapacidad, entre otras.  
Solicitud de lavandería, tintorería y lencería.  
Hoja de solicitud de limpieza especial.

*Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo*

---

Comunicación constante y directa con la mucama. Recibe y brinda información a los mismos y a otras áreas del establecimiento.  
Relación directa con recepción, reservas y contable.  
Relación con el área de mantenimiento donde los informa de las necesidades de trabajo de esa área.  
Intercambia información con el resto de servicios del hotel que demande de su labor en las áreas públicas del hotel.  
Comunicación continúa con lavandería y lencería.



<b>Funciones que ejerce el profesional</b>	
<b>2. Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa.</b>	
<b>Actividades</b>	<b>Criterios de Realización</b>
<p>2.1. Planificar y distribuir las tareas y actividades a cada personal a cargo, lenceras, costureras, lavanderas, planchadoras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta en el lugar de trabajo con uniforme y elementos de limpieza de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se planifica el trabajo en función del índice de ocupación del día anterior, de las salidas previstas del día, de los servicios prestados en el restaurant o cafetería, la frecuencia del cambio de ropa del establecimiento, y por ultimo y no menos importante el stock de ropa con el que cuenta.</li> <li>• Se deberá conocer la capacidad de las maquinas con que se cuenta, para calcular el numero de horas que éstas estarán funcionando, el horario del personal que estará trabajando y la mano de obra a emplear.</li> <li>• Se le asigna a cada lencera, costurera, planchadora la ropa correspondiente para limpiar, planchar, etc. responsabilizando a cada uno de la tarea correspondiente.</li> </ul>
<p>2.2. Supervisar el trabajo en base al tratamiento de la ropa del personal del establecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica que se haya recogido la ropa sucia, acompañada de un impreso que indique el tipo de ropa y el número de piezas de cada tipo.</li> <li>• Se controla que se haya clasificado la misma por tamaño, tejido, color, suciedad, y departamento correspondiente.</li> <li>• Se chequea que se haya lavado la ropa de manera adecuada, y removido todas las manchas de manera tal que queden.</li> <li>• Se chequea que se haya centrifugado la ropa correctamente.</li> <li>• Se chequea que la ropa esté seca logrando la humedad ideal para su posterior planchado.</li> <li>• Se chequea que la ropa, en caso de necesitar ser planchada, se le haya pasado el rodillo o calandria</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se controla que la ropa este doblada y clasificada en los armarios, para que cada departamento retire la suya.</li> </ul>
<p>2.3. Supervisar el trabajo en base al tratamiento de la ropa de los huéspedes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica que la mucama haya recogido la ropa sucia del huésped, acompañada del impreso correspondiente el cual indique el servicio que quiere que se le preste-planchado, planchado, limpieza en seco, etc.</li> <li>• Se controla que se haya realizado el servicio como se indica en el impreso.</li> <li>• Se chequea que una vez realizado el servicio, se realice la factura, emitiendo una copia a recepción, para que se cargue al cliente.</li> <li>• Se comprueba que en caso de que la ropa necesite un tratamiento especial, ésta se envíe a una tintorería para que nos realice el servicio. Cuando se devuelve la prenda, se verifica el servicio y se envía a recepción la factura de lencería junto con la de la tintorería.</li> </ul>
<p>2.4. Control y mantenimiento del stock de la ropa del departamento de lencería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se supervisa que la dotación fijada a la apertura del establecimiento este en función de la capacidad, categoría, actividad, etc.</li> <li>• Se verifica que las cantidades del almacén deberán establecerse de acuerdo a las necesidades mínimas previsibles, a la posibilidad de abastecerse en un momento dado y a la periodicidad con que se vayan hacer las reposiciones.</li> <li>• Se tiene en cuenta que la ropa del departamento de lencería, no solo incluye sabanas, mantelería, toallas, etc. sino toda la ropa del hotel incluido uniformes y ropa del personal.</li> <li>• Se supervisa que las reposiciones y las salidas de la ropa blanca del establecimiento se producen por bajas, por rotación de la ropa o por un servicio determinado.</li> </ul>

---

## **Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 2**

2. “Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa”.

### *Principales resultados esperados de su trabajo*

---

*Se supervisa que se encuentren en condiciones el estado de la limpieza de toda la ropa del establecimiento, blancos y uniforme del personal.*

*Se supervisa que se encuentren en condiciones el estado de la limpieza de toda la ropa del huésped en caso que lo solicite.*

*Toallas, Toallones, cubre bidet.*

*Blancos, limpios, y ordenados.*

*Frazadas, colchas y mantas*

*Sábanas, fundas, cubrecamas, cubre colchón.*

*Cortinas de baño, de habitación, de salón.*

*Uniforme del personal*

*Manteles para comedor, para banquetes*

*Muletones, cubre manteles*

*Servilletas, litos.*

*Paños de cristal, de vajilla.*

*Rejillas.*

*Cubre bandejas.*

*Reporte de estado de lavandería-lencería de los blancos, ropa y uniforme del establecimiento.*

*Hoja de inspección de lavandería-lencería de los blancos, ropa y uniforme del establecimiento.*

### *Medios de producción que utiliza*

---

*Inventario de stock de elementos de trabajo.*

*Uniforme del personal reglamentario y elementos de protección personal.*

*Planilla de información de averías o funcionamientos incorrectos.*

*Hoja de trabajo diario.*

*Inventario.*

*Reporte de estado de lavandería-lencería de los blancos, ropa y uniforme del establecimiento*

*Hoja de inspección de lavandería-lencería de los blancos, ropa y uniforme del establecimiento*

*Orden de trabajo.*

### *Procesos de trabajo y producción en los que interviene*

---

*Supervisión de la limpieza y acondicionamiento de lavandería-lencería de los blancos, ropa y uniforme del establecimiento*

*Armado y presentación de la ropa, blancos y uniforme del establecimiento.*

*Procesos de funcionamiento de máquinas de lavado, planchado, secado, etc..*

*Procedimiento de evacuación y salidas de emergencia.*

*Proceso de comunicación.*

*Gestión de solicitudes a otras áreas.*

### *Técnicas y normas que aplica*

---

*Normas de seguridad, higiene y medio ambiente.*

*Manual de métodos y procedimiento del establecimiento.*

*Manuales de uso de elementos, equipos y máquinas de trabajo.*

*Técnica de Limpieza.*

*Criterios de presentación: blancos, ropa, etc.*

*Normas protocolares, ceremoniales y de cortesía.*

*Técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de máquinas.*

*Ley 9688/15 (indemnización por accidentes de trabajo).*

*Ley 19587/72 (higiene y seguridad en el trabajo).*

*Ley de Riesgos de Trabajo 24557/95.*

*Datos e informaciones que utiliza*

---

*Reporte de lenceras, planchadoras, etc. de los diferentes turnos.*

*Reporte de recepción, reservas y contable.*

*Informe de ocupación. Planilla de Check in y out.*

*Manual de Procedimientos.*

*Medios de comunicación interna.*

*Planes de evacuación.*

*Salidas de emergencia y localización de extinguidores, matafuegos, etc.*

*Información sobre accesibilidad.*

*Manual de Técnica de Limpieza.*

*Orden de Trabajo.*

*Inventario.*

*Hojas de pedidos. Solicitudes de reparaciones y reposiciones.*

*Informe de disponibilidad y estado de elementos de trabajo.*

*Parte de averías. Registros de mal funcionamiento.*

*Manual de uso, operación, y mantenimiento.*

*Inventario de stock de elementos de trabajo.*

*Planilla de objetos olvidados y perdidos del huésped.*

*Datos que se les brinde relacionado con el pasajero, origen, gustos, preferencias, tipo de pasajero, VIP, con discapacidad, entre otras.*

*Hoja de solicitud de limpieza especial.*

*Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo*

---

*Comunicación constante y directa con el personal de lavandería-lencería. Recibe y brinda información a los mismos y a otras áreas del establecimiento.*

*Comunicación directa con las mucamas.*

*Relación directa con recepción, reservas y contable.*

*Relación con el área de mantenimiento donde los informa de las necesidades de trabajo de esa área.*

*Intercambia información con el resto de servicios del hotel que demande de su labor en las áreas públicas del hotel.*

<b>Funciones que ejerce el profesional</b>	
<b>3. Organizar y controlar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa.</b>	
<b>Actividades</b>	<b>Criterios de Realización</b>
<p><b>3.1.</b> Supervisar el estado de la limpieza de los pisos, áreas públicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta en el lugar de trabajo con uniforme y elementos de limpieza de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se verifica que los pisos estén limpios, lustrados, y que las alfombras estén en buen estado.</li> <li>• Se verifica que en los pisos no haya papeles, ni basura tirada.</li> <li>• Se verifica que los cestos estén vacíos, limpios y que se hayan repuesto las bolsas de residuos de las áreas públicas de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se verifica que los ceniceros estén vacíos y limpios, considerando su reposición en los lugares previstos por procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se chequea la limpieza de los cielorrasos y rincones.</li> <li>• Se verifica la correcta limpieza de los vidrios, puertas, ventanas, espejos y cristales.</li> <li>• Se chequea que se hayan removido las manchas, especialmente de los dedos, de las puertas, vidrios y ventanas.</li> <li>• Se verifica la limpieza del piso considerando las superficies ocupadas por mobiliario.</li> <li>• Se chequea los mobiliarios, sillas, sillones y los elementos decorativos que estén limpios, lustrados y en la ubicación correcta, considerando la disposición definida por el establecimiento y criterios de presentación.</li> <li>• Se verifica que se haya repasado los muebles y lustrado, utilizando los elementos de limpieza indicados por el establecimiento.</li> <li>• Se controla el estado de cortinas, cortinados y tapices de acuerdo a lo definido por el establecimiento.</li> <li>• Se chequea la higienización de los baños públicos y la limpieza de los mismos en condiciones a ser utilizados.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica la limpieza de los baños públicos considerando la reposición de bolsas de residuos preservando las medidas de seguridad e higiene definidas por el establecimiento.</li> <li>• Se verifica la limpieza de los pisos, paredes, accesorios y grifería utilizando los productos de limpieza provistos por el establecimiento según medidas de higiene y seguridad.</li> <li>• Se controla que se hayan secado las paredes, accesorios, pisos y grifería.</li> <li>• Se verifica que se haya lustrado el espejo y grifería considerando los criterios de presentación definidas por el establecimiento.</li> <li>• Se controla que se hayan colocado los cestos, artículos de tocador y blancos de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se verifica que los ascensores estén limpios, y lustrados, que se hayan removido las manchas.</li> <li>• Se verifica que las escaleras principales y de servicios estén limpias, sin polvo ni suciedad, que estén lustradas y en caso de estar alfombradas aspiradas.</li> <li>• Se verifica que todos los salones, restaurant y cafetería estén limpios, ordenados y prolijos.</li> <li>• Se debe realizar un vistazo final, antes de retirarse.</li> </ul>
<p><b>3.2. Planificar el programa de mantenimiento y reparación de las anomalías.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe detectar y prevenir problemas potenciales antes que sean necesarias las reparaciones.</li> <li>• Se programa la rutina de mantenimiento y la ejecución de las reparaciones.</li> <li>• Se controla la reparación de los sistemas de plomería, eléctricos, y de iluminación, en caso que corresponda.</li> <li>• Se sigue un control en la calefacción, ventilación y aire acondicionado, en caso que corresponda.</li> <li>• Se realiza un mantenimiento general del edificio y reparaciones, en caso necesario, y en espacios exteriores.</li> </ul>

## **Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 1**

### **3. “Organizar y controlar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa.**

#### *Principales resultados esperados de su trabajo*

---

*Se supervisa que se encuentren en condiciones el estado de la limpieza de todos los pisos y áreas publicas del establecimiento.*

*Pisos, baños, y espacios públicos limpios, y ordenados.*

*Artefactos eléctricos, instalaciones y equipos de los pisos y áreas públicas se encuentren funcionando en perfecto estado.*

*Alfombras, cortinas y tapices limpias y en buen estado considerando criterios de presentación e higiene.*

*Baño y griferías, pulcros y presentados según procedimientos del establecimiento.*

*Aberturas, cristales, mobiliario en condiciones de uso y limpios según procedimientos del establecimiento.*

*Mobiliario lustrado y ordenado*

*Reporte de estado de los pisos y área publica del establecimiento.*

*Hoja de inspección de pisos y área publica del establecimiento.*

#### *Medios de producción que utiliza*

---

*Inventario de stock de elementos de trabajo.*

*Uniforme del personal reglamentario y elementos de protección personal.*

*Planilla de información de averías o funcionamientos incorrectos.*

*Hoja de trabajo diario.*

*Inventario.*

*Reporte de estado de los pisos y áreas publicas del establecimiento*

*Hoja de inspección de los pisos y áreas publicas del establecimiento.*

*Orden de trabajo.*

#### *Procesos de trabajo y producción en los que interviene*

---

*Supervisión de la limpieza y acondicionamiento de los pisos, y áreas públicas*

*Armado y presentación del área publica y pisos.*

*Armado y presentación del baño.*

*Procesos de funcionamiento de matafuegos, extinguidores.*

*Verificación del funcionamiento de las instalaciones de los pisos y área publica.*

*Procedimiento de evacuación y salidas de emergencia.*

*Proceso de comunicación.*

*Gestión de solicitudes a otras áreas.*

#### *Técnicas y normas que aplica*

---

*Normas de seguridad, higiene y medio ambiente.*

*Manual de métodos y procedimiento del establecimiento.*

*Manuales de uso de elementos, equipos y maquinas de trabajo.*

*Técnica de Limpieza.*

*Criterios de presentación: pisos, área pública.*

*Normas protocolares, ceremoniales y de cortesía.*

*Técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de maquinas.*

*Ley 9688/15 (indemnización por accidentes de trabajo).*

*Ley 19587/72 (higiene y seguridad en el trabajo).*

*Ley de Riesgos de Trabajo 24557/95.*

#### *Datos e informaciones que utiliza*

---

*Reporte de Mucamas de los diferentes turnos.*

*Reporte de recepción y de reservas.*

*Informe de ocupación. Planilla de Check in y out.*

*Manual de Procedimientos.*

*Medios de comunicación interna.*

*Planes de evacuación.*

*Salidas de emergencia y localización de extinguidores, matafuegos, etc.*

*Información sobre accesibilidad.*

*Manual de Técnica de Limpieza.*

*Orden de Trabajo.*

*Inventario.*

*Hojas de pedidos. Solicitudes de reparaciones y reposiciones.*

*Informe de disponibilidad y estado de elementos de trabajo.*

*Parte de averías. Registros de mal funcionamiento.*

*Manual de uso, operación, y mantenimiento.*

*Inventario de stock de elementos de trabajo.*

*Planilla de objetos olvidados y perdidos del huésped.*

*Datos que se les brinde relacionado con el pasajero, origen, gustos, preferencias, tipo de pasajero, VIP, con discapacidad, entre otras.*

*Hoja de solicitud de limpieza especial.*

*Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo*

---

*Comunicación constante y directa con la mucama. Recibe y brinda información a los mismos y a otras áreas del establecimiento.*

*Relación directa con recepción, reservas y contable.*

*Relación con el área de mantenimiento donde los informa de las necesidades de trabajo de esa área.*

*Intercambia información con el resto de servicios del hotel que demande de su labor en las áreas públicas del hotel.*

*Comunicación continúa con lavandería y lencería.*