

<b>ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>CODIGO</b>
		<b>FOR-GOYM-001</b>

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 1 de 6

**1.- CARGO**

<b>A. TITULO DEL CARGO</b>	<b>HOUSEKEEPING</b>
<b>B. UBICACION DEL CARGO</b>	<b>HOTEL WIMBLEDON</b>

**2.- RELACIONES JERÁRQUICAS**

<b>C. REPORTA A</b>	<b>D. LE REPORTAN:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador</li> <li>Supervisor de Piso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No ejerce supervisión directa</li> </ul>
<b>E. SUPERVISA A</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No ejerce supervisión directa</li> </ul>	

**3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO DEL PUESTO)**

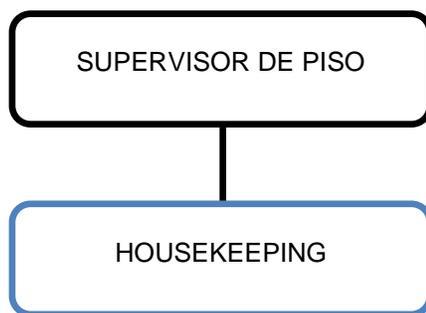
Verificar el estado y los inventarios de los activos existentes en las habitaciones del hotel con el fin de realizar el aseo, cambio de ropa blanca y los insumos de limpieza que corresponda.

Comunicar los resultados de la verificación de las habitaciones al administrador y/o jefatura inmediata para las directivas y lineamientos necesarios.

**4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO**

<b>F. INTERACCIONES INTERNAS:</b>	<b>MOTIVO DEL CONTACTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisor de Piso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega la lista de verificación para la verificación de estado de la habitación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistente administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de observaciones durante el servicio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de observaciones durante el servicio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de materiales e insumos</li> </ul>
<b>G. INTERACCIONES EXTERNAS:</b>	<b>MOTIVO DEL CONTACTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de solicitudes según sea el caso</li> </ul>

**5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO**



**6.- FUNCIONES GENERALES**

- Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
- Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente de Negocio

<b>ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>CODIGO</b>
		<b>FOR-GOYM-001</b>

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 2 de 6

de seguridad emitidos por la Empresa.

3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la empresa.
4. Informar de manera inmediata a la jefatura o gerencia del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado previa coordinación con su jefatura inmediata.
7. Custodiar y velar por los activos asignados al área, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
8. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones net Work de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos (cuando aplique).
9. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas net Work de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
10. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
11. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otros...) a su jefatura inmediata o gerencia del negocio y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.
12. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato o Gerente de Negocio y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

## 7.- FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Revisar y gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de las funciones del puesto de trabajo, con su jefatura inmediata y/o administrador (cuando aplique)
  - Formato de relevo, lista de verificación de estado de las habitaciones
  - Equipos, materiales e insumos de limpieza
2. Efectuar el relevo con el personal entrante donde se verificara el estado del inventario dentro de las habitaciones asignadas por el supervisor de piso.

Para verificar:

  - Estado de la habitación (Limpia, sucia, ocupada, bloqueada)
  - La cantidad de productos (cantidad de comestibles por habitación y descripción de productos faltantes)
  - Equipos existentes por habitación (Secadora, MP4, Radio, TV, DVD , se incluye el control remoto, TV, AA, DVD)
  - Accesorios (carta de menú, lista de precios de los snack, bebidas, otros...)
  - Desperfectos detectados durante la revisión de la habitación

En función a la lista de verificación entregada por el supervisor de turno para el relevo del

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente de Negocio

<b>ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>CODIGO</b>
		<b>FOR-GOYM-001</b>

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 3 de 6

housekeeping.

3. Entregar la Lista de Verificación del relevo debidamente llenada y firmada por el personal entrante y saliente en señal de conformidad del relevo al Supervisor de Piso y/o administrador y comunicar cualquier observación detectada en de cada una de las habitaciones luego de su cambio de turno.
4. Solicitar a su jefatura inmediata (Supervisor de piso, Ama de llaves / administrador) los materiales e insumos necesarios para la limpieza de la habitación como:
  - Guantes
  - detergente
  - pino
  - lejía
  - ambientador
  - etc.
5. Retirar de almacén la ropa blanca (toallas, batas, sábanas, cubre camas, ente otros...) necesaria para el cambio de ropaje en las habitaciones, cuando aplique. Previa autorización del supervisor de piso y/o administrador, firmara en el formato de control de salidas de ropa blanca.
6. Vigilar y controlar el buen uso de los materiales y productos de limpieza, teniendo en cuenta que los mismos están solamente destinados para la limpieza de las habitaciones y servicios higiénicos, siendo responsable del destino de los mismos y de su uso adecuado y razonable.
7. Mantener las habitaciones aseadas y en buen estado según procedimientos de limpieza e higiene cada vez que se le sea requerido por su jefatura (supervisor de piso y/o administrador). Se entregara a recepcion las llaves de las habitaciones ya habilitadas (aseadas) para su uso operativo.
  - 7.1. Efectuar la limpieza integral (Recoger, toallas, papel higiénico, bolsas de basura, entre otros...) y desinfección de servicios higiénicos de todas las habitaciones con los productos necesarios (shampoo, acondicionador, burbuja, gorritas, precintos para las tapas del inodoro, y otros accesorios en forma diaria apenas se retire el cliente), para este fin.
  - 7.2. Retirar las sábanas, toallas, productos de baño y/o desperdicios que hayan utilizado los clientes para proceder al cambio.
  - 7.3. Colocar en el carrito de limpieza todos los productos necesarios para iniciar la limpieza de las habitaciones y colocar en él las prendas que han sido retiradas de la habitación utilizada.
  - 7.4. Efectuar la limpieza de las habitaciones en todo momento con la puerta abierta y cerrada con el carrito de HOUSEKEEPING.
8. Informar al supervisor de piso y devolver al almacén, los insumos y materiales de limpieza sobrantes para su posterior uso (firmara en el cuaderno de control de salidas de materiales e insumos lo que se está regresando para el manejo del inventario de existencias).
9. Apoyar al Supervisor de Piso en la verificación de las habitaciones que han sido ocupadas por los clientes con la finalidad de otorgar la conformidad a Recepción ante la salida del cliente.

#### **8.- DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

1. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
3. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente de Negocio

<b>ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>CODIGO</b>
		<b>FOR-GOYM-001</b>

**VERSION: 004**

**FECHA: 23/07/14**

**HOJA:**

**Página 4 de 6**

4. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
5. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

#### **9.- PROHIBICIONES/RESTRICCIONES**

1. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.
2. Faltar al trabajo sin causa o sin permiso del empleador.
3. Tomar de los talleres, fábricas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.
4. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley.
5. Presentarse al lugar de trabajo sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
6. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa u objeto distinto de aquel a que están destinados.
7. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
8. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo y en horas laborables.
9. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto, siempre que tal suspensión no se deba a huelga.
10. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
11. Laborar para otro empleador durante las vacaciones, períodos de incapacidad, o cualquier licencia remunerada.
12. Realizar actos de acoso sexual.
13. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
14. Retirar fuera de la Empresa Cd's, diskettes u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
15. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente de Negocio

<b>ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>CODIGO</b>
		<b>FOR-GOYM-001</b>

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 5 de 6

actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.

16. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
17. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
18. Dormir en las horas de trabajo.
19. Realizar cambios de turnos y descansos sin previa autorización del jefe inmediato
20. Retirarse de su puesto de trabajo sin cumplir con el horario contractual, sin autorización de la jefatura inmediata.
21. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente
22. Recibir, pedir dinero a los clientes fuera del pago por los servicios prestados.
23. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.
24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

#### 10.- DIRECTIVAS GERENCIALES COMPLEMENTARIAS

1. Participar en los concursos que designa la Gerencia General en Salones Network asunto y semana correspondiente.
2. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.

#### 11.- REQUISITOS DEL PUESTO(PERFIL)

Grado Académico Requerido:	Secundaria completa, entre otros...
Especialidad Académica Requerida:	Conocimientos en limpieza de habitaciones de hoteles
Edad:	18 años en adelante
Sexo:	Varón o mujer
Experiencia en Áreas Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoteles</li> <li>• Mantenimiento</li> </ul>
Experiencia Laboral Mínima:	6 Meses
Nivel de conocimiento de Idioma:	Ingles básico, mas no indispensable
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	Office básico mas no indispensable
Conocimientos Especiales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de insumos químico y de limpieza</li> <li>• Manejo de equipos de limpieza</li> </ul>
Vehículo o máquina que debe saber operar:	Equipos de limpieza deseable <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspiradoras</li> <li>• Otros...</li> </ul>

#### 12.- CONDICIONES DE TRABAJO

Ubicación	Campo	x	Oficina	x	Altura	Si		No	x
Uniforme	Si	x	No		Disponibilidad para viajar:	Si	x	No	

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente de Negocio

<b>ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>CODIGO</b>
		<b>FOR-GOYM-001</b>

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 6 de 6

EPP	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Disponibilidad Turnos Rotativos	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Exposición:	Frio	<input checked="" type="checkbox"/>	Calor	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros: Otros que le designe la jefatura del área.				
Fuerte intensidad Luz	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>					

### 13.- HABILIDADES

- Actitud proactiva, amable, servicial
- Responsable
- Flexibilidad
- Trabajo en equipo
- Disposición al aprendizaje permanente.

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente de Negocio