



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

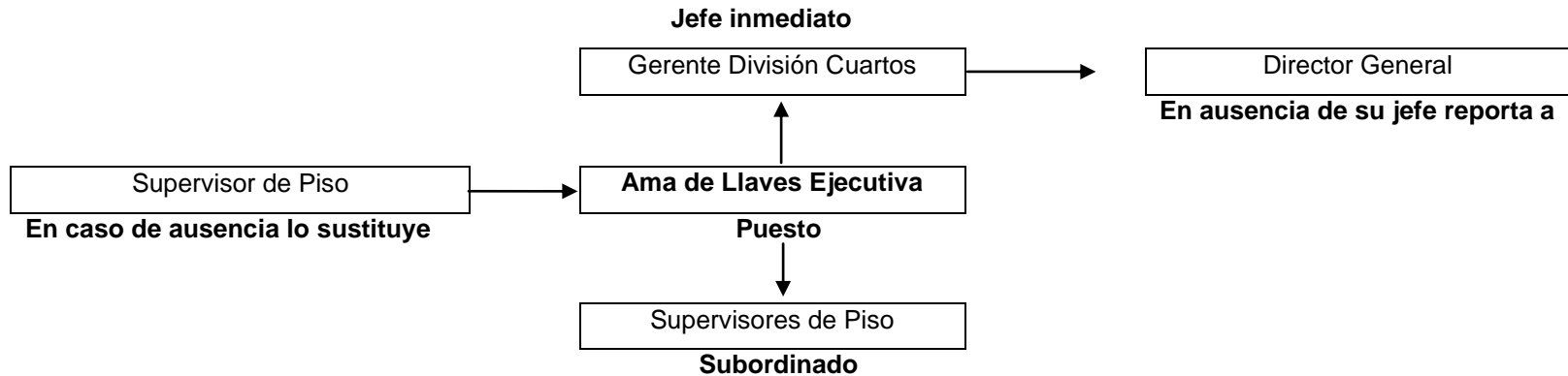
I. Identificación del puesto

Gerencia División Cuartos

Propósito General

Planear, programar, coordinar, supervisar, controlar y dar seguimiento, administrativa y operativamente, a los programas y actividades del personal bajo su responsabilidad en las áreas de limpieza de habitaciones, áreas públicas y áreas de servicios, de conformidad con las políticas, procedimientos y criterios de calidad e higiene y seguridad establecidos en los sistemas de gestión de la organización.

II. Posición en el Organigrama



Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

Relaciones al interior de la organización

Relaciones al exterior de la organización

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General ▪ Dirección Operativa ▪ Dirección de Mantenimiento ▪ Recepción ▪ Reservaciones ▪ Supervisora de Piso ▪ Camaristas ▪ Área de Alimentos y Bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Áreas Comunes ▪ RRHH ▪ Finanzas ▪ Área de Blancos (ropería) ▪ Lavandería ▪ Ventas ▪ Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huésped ▪ Proveedores de suministros de limpieza y blancos cuando la organización no cuente con un área específica que se haga cargo de gestionar estos servicios.
--	---	---

III. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

De acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno y/o Manual de Organización de la empresa	
--	--

IV. Riegos de trabajo

No aplica

V. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
▪ Administración de Empresas Turísticas	Inglés		X	
▪ Técnico en Turismo nivel superior				
▪ Administración de Recursos Humanos				
▪ Competencias comprobables en planeación, manejo de personal, gestión de recursos y gestión hotelera				

Edad

De 28 años en adelante

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 2 años de experiencia en el caso de las personas que han aprendido la función en hoteles de 5 estrellas y alto turismo y de 3 años para los postulantes que han aprendido la función en otros tipos de hoteles

VI. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Analizar y resolver problemas del servicio. ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Comunicar ideas e información. ▪ Planear y organizar actividades de trabajo. ▪ Tomar decisiones sustentadas. ▪ Supervisar el trabajo de otros. ▪ Liderear el trabajo de equipos y personas para lograr objetivos. ▪ Evaluar el trabajo de otros y el propio ▪ Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover el liderazgo en su área de responsabilidad. ▪ Aplicar y fomentar la cultura organizacional ▪ Negociar con otros y con grupos. ▪ Establecer redes para el desarrollo personal y organizacional ▪ Mantener una actitud positiva y centrada en el cliente. ▪ Liderear equipos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Honradez ▪ Discreción ▪ Ética en el Trabajo ▪ Manejar problemas, dilemas y conflictos
---	---	--

VII. Actividades del puesto

Clave del Doc. con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear y organizar las actividades de su área, de manera semanal, considerando distribución de actividades y responsabilidades, así como los tiempos establecidos por los procesos de trabajo. 2. Organizar la integración del equipo de trabajo, enfocándose al logro de resultados y la satisfacción del cliente. 3. Evaluar el desempeño del personal del área. 4. Llevar el control de los costos de su área de conformidad con el presupuesto establecido 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que todo el personal a su cargo comprenda la información de los manuales y procedimientos del área. ▪ Usar el o los sistemas administrativos de la organización. ▪ Proponer los procedimientos para los procesos de trabajo del área. ▪ Verificar la calidad de productos y equipos proporcionados por los proveedores. ▪ Aplicar las recomendaciones derivadas de las auditorías de los sistemas de calidad y/o

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

Clave del Doc. con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>previamente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Verificar y llevar el control del inventario de material y equipo del departamento. 6. Elaborar y gestionar las requisiciones de material y equipo necesario para la operación de su área de responsabilidad, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. 7. Administrar el equipo y material de limpieza y supervisar su uso adecuado 8. Reportar fallas del equipo al área de mantenimiento, de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa. 9. Recibir y revisar el material y equipo solicitado, asegurándose que corresponda a lo establecido en la requisición. 10. Mantener en condiciones de adecuado funcionamiento todo el equipo de operación a su cargo, así como el mobiliario de habitaciones y áreas públicas. 11. Verificar el estado de los materiales e insumos utilizados para la operación del área y desechar aquéllos en mal estado, elaborando la requisición de suministros de requisición de ropería. 12. Planear, organizar, asignar y supervisar, junto con las supervisoras de piso, el rol de personal para la limpieza de las habitaciones. 13. Llevar un control de habitaciones de acuerdo a la lista de cotejo que aplique. 14. Planear, organizar, asignar y supervisar, junto con las supervisoras, tiempos para roles de limpieza preventiva. 		<p>estándares de excelencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorizar permisos al personal. ▪ Realizar entrevistas en el proceso de selección de personal. ▪ Inducir al personal de nuevo ingreso al área y al puesto. ▪ Gestionar la prestación de servicios externos, siguiendo los procedimientos establecidos.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

Clave del Doc. con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<ul style="list-style-type: none"> 15. Identificar y programar la capacitación del personal bajo su responsabilidad de acuerdo con los estándares establecidos. 16. Llevar un control estricto de las llaves maestras. 17. Llevar el control de artículos "lost and found" y hacer las gestiones para su resguardo ante el área correspondiente, de conformidad con el procedimiento aplicable. 18. Programar y gestionar el mantenimiento de las habitaciones para su conservación. 19. Controlar y dar seguimiento al reporte de ocupación de las habitaciones: entradas, salidas, cambios de habitación, bloqueos. 20. Supervisar la limpieza de las habitaciones y áreas de su responsabilidad, empleando los instrumentos de la organización del trabajo establecidos para dicho fin. 21. Supervisar el uso correcto del equipo industrial del área. 22. Mantener comunicación con las áreas, empleando el o los medios establecidos por la empresa para ese fin. 23. Supervisar que la calidad del servicio responda a las necesidades y expectativas de los clientes. 24. Analizar los comentarios y sugerencias de los huéspedes para mejorar el servicio. 25. Aplicar las políticas, procedimientos y criterios de calidad e higiene y seguridad de la organización. 26. Solucionar los problemas identificados en la bitácora y otros documentos de seguimiento. 		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

VIII. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización ▪ Misión, Visión y estrategias de la organización ▪ Políticas, procedimientos y Reglamento Interno y/o Manuales de la Organización ▪ Aplicación de Sistemas de gestión organizacional y estándares internacionales relacionados con el sector turismo ▪ Cultura organizacional y filosofía de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos de dirección ▪ Administración hotelera ▪ Sistemas de gestión organizacional aplicables al puesto ▪ Competencias transversales relacionadas con el puesto: Liderazgo, Trabajo en equipo, Toma de decisiones, Solución de problemas, Comunicación, Uso de tecnología de información, Enfrentar contingencias e imprevistos, Planeación y organización de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación a la persona de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales

IX. Normas de competencia con que se relaciona el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
HSL 18	Supervisar los servicios de blancos	Internacional			
HS17	Mantener el servicio de administración del ama de llaves	Internacional			
HSL 17	Supervisar los servicios de administración del ama de llaves	Internacional			
HS8	Proporcionar el servicio de blancos	Internacional			
2HK6: Unit 669	Monitorear y resolver problemas del servicio al cliente.	Internacional			
A332	Construir y gestionar equipos	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
SCDSW5	Manejo de asuntos éticos, dilemas y conflictos	Internacional			
LANAHMNCU118	Proporcionar visión y dirección a otros	Internacional			
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas	Internacional			
SEMBIT8	Dirigir actividades para solucionar problemas	Internacional			
A56	Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad.	Internacional			
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad.	Internacional			
AS123	Desarrollo de redes para apoyar el trabajo.	Internacional			
COGODR2	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros.	Internacional			
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros.	Internacional			
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
LSIILARA7v2	Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios.	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Unit D14	Implementar mejoras en la calidad para el servicio al cliente.	Internacional			

X. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Distintivo M	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
AAA	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
USALI	Uniform System of Accounts for the Lodging Industry	Internacional			
	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Internacional			
	Modelo Great Place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
	Global Green/Earth Check	Internacional			
Biosphere	Cuerpo Global de Acreditación en	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Ama de Llaves Ejecutiva

Fecha de emisión:

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
PROFEPA	Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
Preverisk	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
Saniconsult	Asesoría en Higiene Alimentaria, Control de Instalaciones de Riesgo para la Prevención de la Contaminación Alimentaria y Análisis de Riesgos en Aguas de Recreo	Internacional			
CRISTAL	Critical risk identification, using strategy, technology, analysis and logistics	Internacional			

Observaciones

- Se requiere tomar como base de la formación todos aquellos estándares que sustentan el desarrollo de competencias técnicas, transversales y comportamientos eficaces en el trabajo para este puesto tipo, verificando que éstos den respuesta a los requerimientos de aplicación de los sistemas de gestión de la empresa.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Ama de Llaves Ejecutiva

Código del documento:

Fecha de emisión:

2. El desarrollo de capacidades técnicas dependerá del nivel de desarrollo organizacional con que cuente la empresa de pertenencia. Es necesario verificar que la organización implemente las competencias técnicas requeridas en los sistemas de gestión para su correcta aplicación y funcionalidad.
3. Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
4. La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados en los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.
5. Los sistemas de gestión relacionados con la atención al cliente son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo Leading Hotels of the World e ISO 9001.
6. Este puesto requiere de una planificación precisa que propicie el desarrollo del trabajo de los subordinados, para lo cual es crítico supervisar y verificar la aplicación de los sistemas de gestión de la organización, garantizando así, la atención al cliente bajo criterios de calidad, el uso de recursos de manera responsable, la reducción de riesgos al mínimo y el aprovechamiento al máximo de las oportunidades de mejora, al establecer un esquema o plan de trabajo que promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.
7. El alcance del puesto tendrá relación directa con la estructura organizacional de la empresa. Por tal razón, algunas funciones no serán aplicables al puesto en caso de que la organización, debido a su tamaño, no requiera de un ama de llaves que cumpla funciones ejecutivas.
8. Cada empresa determinará, en el marco de su política de calidad y de recursos humanos, si las normas de competencia recomendadas en este documento tienen carácter obligatorio u optativo para el personal.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de