



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Camarista

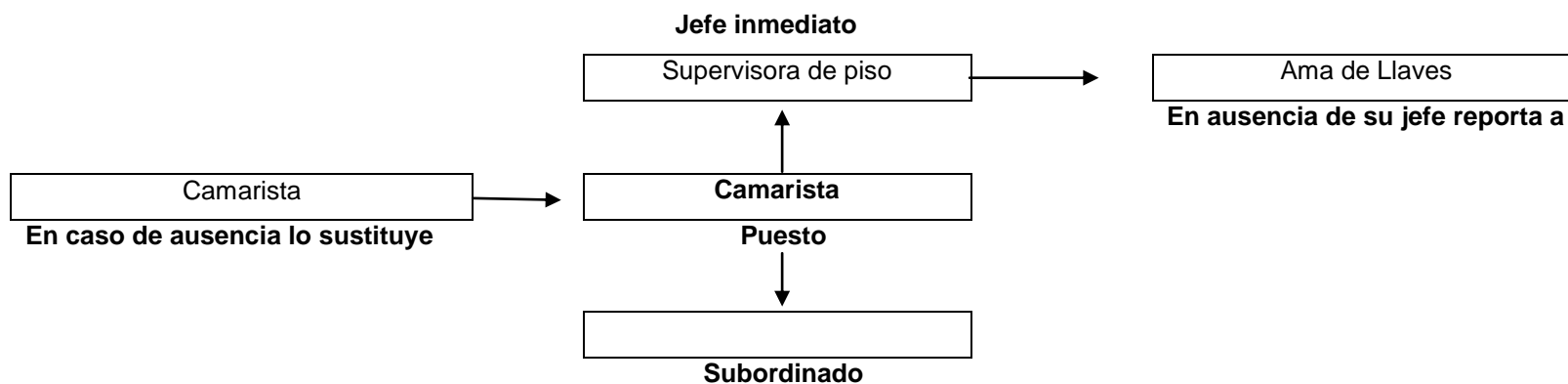
I. Identificación del puesto

Gerencia División Cuartos

Propósito General

Mantener la higiene y presentación de las habitaciones y espacios asignados de acuerdo a los procedimientos y criterios de calidad, higiene y seguridad establecidos por la empresa para mantenerlos limpios y ordenados.

II. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

Relaciones al exterior de la organización

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ama de Llaves ▪ Supervisora ▪ Recepción ▪ Lavandería 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento ▪ Restaurante y cocina ▪ Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huésped
---	--	---

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:

Fecha de emisión:

Camarista

III. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

No aplica

IV. Riesgos de trabajo

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Quemaduras, escaldaduras y asfixias por el manejo de productos químicos y abrasivos▪ Choques eléctricos en el manejo de equipos | <ul style="list-style-type: none">▪ Lesiones asociadas a cargas excesivas de peso▪ Caídas▪ Cortadas y raspaduras |
|--|--|

V. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
▪ Primaria terminada como mínimo	Inglés	X		
▪ Certificación de camarista				

Edad

De 18 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 1 año en limpieza de habitaciones, manejo y/o uso de equipo y suministros de limpieza para hoteles de 5 estrellas y/o gran turismo, y 6 meses para hoteles que no alcanzan esta categoría.

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:

Fecha de emisión:

Camarista

VI. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar con otros y en equipo ▪ Solucionar problemas del servicio ▪ Comunicar ideas e información. ▪ Planear y organizar actividades de trabajo. ▪ Tomar decisiones. ▪ Ser ordenado y organizado para el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portando el uniforme requerido por la organización para la realización de sus funciones, cuidando su presentación personal. ▪ Tratar con cortesía a los clientes ▪ Ser puntual en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Honradez ▪ Discreción ▪ Ética en el Trabajo ▪ Contribuir en la integración de nuevos compañeros de trabajo.
---	--	--

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. Verificar ocupación de habitaciones antes de iniciar el servicio de limpieza. 2. Reportar estatus de habitaciones a la supervisora. 3. Recibir de la supervisora el rol de habitaciones por limpiar y solicitar al área de blancos la ropa limpia correspondiente. 4. Recoger el carro de limpieza y verificar que cuente con los suministros de limpieza y amenidades. 5. Limpiar habitación y espacios asignados de acuerdo a procedimientos. 6. Enviar la ropa sucia al cuarto de blancos, o lavandería, entregando una lista de los artículos incluidos y conservando un duplicado. 7. Reponer suministros y cambiar blancos de acuerdo a la política ambiental establecida. 8. Revisar el funcionamiento de luces y aparatos eléctricos y reportar cualquier falla al ama de llaves 9. Mantener en condiciones de operación el material y equipo de trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar comentarios y sugerencias de huéspedes y superiores. ▪ Aplicar las políticas, procedimientos, estándares de limpieza y criterios de calidad establecidos por la organización, así como el Reglamento de Trabajo. ▪ Mantener disponibilidad para trabajar en equipo en el departamento y con otros departamentos. ▪ Participar en los procesos de mejora continua y analizar los problemas que se presentaron. ▪ Apoyar a los compañeros del área en el servicio al huésped, cumpliendo con los estándares establecidos. ▪ Participar en las reuniones de planeación de actividades diarias. ▪ Registrar correctamente su entrada y salida en el lugar asignado para tal fin, firmando la lista de asistencia y el formato de control de asignación de llave maestra. ▪ Usar la llave maestra de manera apropiada. ▪ Comprender, promover y apegarse a la política establecida de turismo responsable.

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:

Fecha de emisión:

Camarista

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	10. Separar los residuos y canalizarlos adecuadamente a la bodega de reciclaje. 11. Revisar si el huésped ha olvidado algo o si se ha llevado o consumido algo del cuarto y comunicarlo a recepción. 12. Informar al ama de llaves sobre cualquier objeto roto o descompuesto. 13. Llenar los formatos establecidos por la organización y entregarlos a la persona correspondiente. 14. Realizar el cotejo del proceso de trabajo, utilizando el formato correspondiente.		

VIII. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización, área y puesto: Políticas, procedimientos y Reglamento Interno de la empresa ▪ Función y objetivos de los sistemas de gestión de la organización: Aplicación y Coordinación con otros departamentos ▪ Concepto de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de suministros y técnicas de limpieza. ▪ Manejo del equipo y productos químicos a utilizar ▪ Procedimientos y estándares aplicables al puesto: Limpieza de habitaciones y baños, Lavandería y Tintorería, Uso y gestión de formatos. ▪ Seguridad e Higiene en el trabajo ▪ Competencias transversales aplicables al puesto: Trabajo en equipo, Solución de problemas, Comunicación ▪ Ahorro de recursos 	<p>Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales.</p>

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:

Fecha de emisión:

Camarista

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	
Unidad 669 (2HK6)	Proporcionar el servicio de blancos.	Internacional			
Unidad 670 (2HK7)	Realizar un servicio periódico a las habitaciones, así como una limpieza profunda.	Internacional			
Unidad 665 (2HK2)	Trabajar usando diferentes sustancias químicas y equipos	Internacional			
1GEN1/09	Mantener un entorno de trabajo seguro e higiénico	Internacional			
Unidad HS3	Contribuir al control de los recursos.	Internacional			
Unidad 537 (1HK1)	Recoger blancos y hacer camas.	Internacional			
Unidad 538 (1HK1)	Lavar las ventanas desde adentro.	Internacional			
COGODR2	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros.	Internacional			
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas	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:

Fecha de emisión:

Camarista

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	
AAA	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
MARTÍ	Leading Hotels of the World	Internacional			
	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Internacional			
	Modelo Great Place to Work	Internacional			
Biosphere	Green Globe	Internacional			
	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
Preverisk	Buenas Prácticas Ambientales	Internacional			
	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			

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:

Fecha de emisión:

Camarista

Observaciones

1. 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.
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. Para el desempeño de sus funciones, la camarista entra en contacto con el personal de otros departamentos del hotel, por lo que se debe verificar que exista una estrecha cooperación interdepartamental a efecto de que todo funcione de acuerdo a los sistemas de gestión, estándares y criterios establecidos. Por ejemplo, a recepción debe informar cuando los cuartos que estén "listos" para ocuparse, así como cuando las habitaciones estén fuera de servicio por alguna razón, además de entregar la lista de ocupación para que el recepcionista pueda verificar su registro de disponibilidad y reservaciones.
7. Es necesario asegurarse que el personal responsable de la limpieza de las habitaciones cuente, o se le desarrollen, las

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:

Fecha de emisión:

Camarista

competencias transversales requeridas para desempeñarse con eficiencia, verificando permanentemente la aplicación de los criterios que en materia de calidad, higiene y seguridad y buenas prácticas ambientales ha establecido la empresa.

8. En el caso de este puesto, la seguridad en el trabajo abarca desde el manejo de agentes químicos y equipos para el desempeño de sus funciones, hasta mantenerse pendientes de personas con comportamientos sospechosos, el control y cuidado de las llaves, entre otros. Es decir, su función va más allá del entorno de la habitación.
9. Los formatos para el registro de las diferentes actividades del puesto, por ejemplo bitácoras o libro de objetos extraviados dependerá de lo que la organización haya establecido para tal efecto.
10. El desempeño de calidad de este puesto dependerá de que la organización desarrolle y capacite al personal en la aplicación de los procedimientos recomendados por los sistemas de calidad y de gestión que la empresa aplica, no exclusivamente los operativos.

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