

Ministerio de Educación



**Instituto Nacional de
Educación Tecnológica**

**Perfil Profesional
Sector Hotelería**

MUCAMA

Abril 2010

Perfil Profesional

Mucama

Alcance del perfil profesional

La **Mucama** está capacitada de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional para actuar en la limpieza de las habitaciones, baños, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento, manteniendo las mismas en condiciones de ser utilizadas por el huésped/ cliente y el personal. También está capacitada de mantener preparado y ordenado sus elementos y lugares de trabajo, los artículos necesarios para cumplir sus tareas, como así también participar en el acondicionamiento de la ropa del huésped y del establecimiento.

Es capaz de interpretar 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 seguridad, impacto ambiental, relaciones humanas, calidad y productividad.

Depende del tipo y tamaño de establecimiento donde trabaja, la mucama tiene mayor o menor responsabilidad en las tareas realizadas, en el caso de alojamientos que cuentan con el perfil profesional del Ama de llaves, las mismas supervisan el trabajo terminado de la mucama. En todos los casos la mucama requiere indicaciones para comenzar la organización de sus tareas ya sea del ama de llaves o de otras áreas del hotel.

Funciones que ejerce el profesional

1. Acondicionar pisos, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento.

La **Mucama** en el marco de esta función profesional, está capacitada para realizar la limpieza, preparación y el mantenimiento higiénico de los pisos, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento según ordenes de trabajo y procedimientos del establecimiento aplicando las técnicas y normas correspondientes y contando con el material de trabajo necesario y apropiado. Está capacitada para verificar la existencia y el estado de los elementos en las habitaciones y baños para su reposición.

2. Preparar y disponer en condiciones operativas el office.

La **Mucama** en el marco de esta función profesional, está capacitada para controlar y mantener disponibles la cantidad necesaria y en condiciones óptimas los elementos, artículos, máquinas y equipos de trabajo requeridos para realizar su labor. Está capacitada para mantener en orden y limpias las áreas de trabajo, así como también de informar a quien corresponda de las tareas de reposición o mantenimiento que haya que realizar para poder cumplir con lo mencionado en este párrafo con anterioridad y si es necesario de realizar pedidos o reclamos.

3. Realizar servicios de lavandería y tintorería

La **Mucama** en el marco de esta función profesional, está capacitada para lavar, secar, planchar, y realizar arreglos simples de la ropa del huésped y del establecimiento, utilizando las técnicas, materiales y productos más adecuadas de acuerdo a cada prenda y presentando la ropa en óptimas condiciones teniendo en cuenta criterios de prolijidad, estéticos, ambientales, ecológicos de seguridad, racionalidad, de caducidad y antigüedad. A si mismo está capacitada para llevar un control de la ropa que ha ingresado y salido de lavandería y tintorería.

Área ocupacional

La Mucama se desempeña en establecimientos que presten servicios de alojamiento. Así mismo podrá actuar en efectores sanitarios y geriátricos.

Justificación del perfil

El estado de mantenimiento y limpieza de un establecimiento de alojamiento tiene mucha influencia en la imagen del establecimiento, en la comodidad, confort y sensación grata del huésped/ cliente y por lo tanto influirá en su decisión de elegir el establecimiento, de volver y de recomendarlo. A su vez el uso de los criterios de racionalidad, de seguridad, optimización y ecológicos son sumamente importante para una buena administración del alojamiento.

Desarrollo del perfil profesional

Funciones que ejerce el profesional	
1. Acondicionar pisos, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento.	
Actividades	Criterios de Realización
1.1 Organizar el trabajo a realizar.	<ul style="list-style-type: none"> • Se presenta con el uniforme determinado para su ocupación por el establecimiento. Utiliza prendas y elementos de protección de acuerdo a tareas a realizar y materiales a utilizar. Se quita toda la bijouterie que puede perjudicar la labor. • Se recoge de recepción o de oficina de ama de llaves el reporte de ocupación, las instrucciones y llave maestra para poder comenzar con sus tareas. • Se establece la secuencia de trabajo considerando situación y reporte de ocupación, eventos y orden de trabajo y conforme a los procedimientos del establecimiento. • Se realizan las tareas de manera sistematizada, respetando los tiempos pautados. • Se limpian primero las habitaciones salidas y luego las aún ocupadas. • Se aprovisiona de materiales, elementos y equipos de limpieza en función de las tareas asignadas. • Se prepara y cotejan los elementos descargados en el carro de manera de evitar faltantes, derrames o caídas. • Se completa una planilla diario de todo lo retirado para llevar un control del inventario.
1.2 Limpiar las habitaciones, espacios públicos, salones y demás dependencias del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Se coteja el reporte de las habitaciones con el estado real de las mismas. • Se abren las ventanas para ventilar los ambientes. • Se recoge la ropa que el huésped ha dispuesto para su limpieza, de acuerdo con el procedimiento establecido. • Se desmantelan las habitaciones para ventilar las camas y se lleva la ropa a lavandería para que puedan ir avanzando en sus tareas. • Se golpea la puerta de la habitación y se verifica que el huésped no se encuentre

	<p>en su habitación. En el caso que el mismo se encuentre en la habitación se le solicita su autorización para realizar la limpieza. Se evita, en todo momento, molestias al pasajero.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se apagan todos los artefactos que hayan quedado encendidos. • Se determina la naturaleza del objeto a limpiar, su clase de suciedad y por consiguiente se busca el procedimiento y los elementos de limpieza más adecuados. Se aplican criterios de optimización, racionalidad y sustentabilidad. • Se limpia, lustra y repasa el mobiliario y los elementos decorativos considerando criterios de presentación. • Se limpia los pisos, vidrios, puertas, ventanas, espejos, cristales, cortinas de baño, cielorrasos, rincones, entre otros. • Se gatillas los productos de limpieza y desinfectantes en el baño y para que no le hagan daño a la mucama luego se limpia la habitación y luego se higieniza los baños y se los mantiene en condiciones de ser utilizados. Se enjabona, enjuaga, lustra y seca la grifería, espejos y los sanitarios. • Se efectúa responsable y correctamente, el cambio de la lencería de cama y de baño de acuerdo a criterios y normas de higiene y generales establecidas y cuidando la presentación y criterios estéticos. Se detalla un informe con los cambios realizados. • Se limpia y mantiene limpios y en condiciones de uso los cestos de residuos. Se retira de la habitación la basura y se reponen las bolsas de residuos. • Se limpia los ceniceros considerando su reposición en los lugares previstos por procedimientos del establecimiento. • Se chequea los elementos que no requieren lavados tan frecuentes (limpiezas rotativas por ejemplo de fachadas, vidrios exteriores, cristales, lámparas, entre otros) y se realiza la limpieza o se avisa a quien corresponda de la necesidad de servicios de limpieza. • Se tiene conocimiento del manejo básico de los elementos eléctricos y electrónicos de las habitaciones y pisos.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Se conoce la ubicación, uso y función de diferentes elementos de seguridad, salidas de emergencia, matafuegos, extinguidores, accionamiento de alarmas. • Se participa en acciones determinadas en el plan de emergencia, ayuda a la evacuación, se guía a los huéspedes, se conoce a quien avisar, entre otras. • Se mantiene y considera las normas y máximas condiciones de higiene, salud y seguridad para prevenir riesgos personales, del huésped y medioambientales.
<p>1.3 Ordenar y preparar las habitaciones, espacios públicos, salones y demás dependencias del establecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se revisa el correcto funcionamiento y estado de los elementos de la habitación y las áreas públicas, la iluminación, el mobiliario, elementos decorativos, equipos, artefactos, alfombras, cortinas, televisores, aire acondicionado, entre otros. • Se verifican tipo, cantidad y estado de artículos de tocador, de blanco, productos de frigobar, de material institucional, documentos, listas, perchas, entre otros, en las habitaciones, de acuerdo al número y tipo de pasajeros, su estadía y directivas del establecimiento. • Se retira y reponen los materiales o elementos (institucional, amenities, entre otros) que no se encuentran en estado y/o faltantes de acuerdo a inventario y normas del establecimiento. • Se registra diariamente en la comanda los productos del frigobar consumidos por el huésped y previos a la realización del check out. • Se corrigen las disfunciones o anomalías en donde es responsable sino se informan al área correspondiente los pedidos de mantenimiento eventuales y regulares o anomalías. • Se recibe y responde a requerimientos del huésped, (en general pedidos a través de recepción), de servicios extras con costo alguno por ejemplo de lavandería o de servicios sin cargo como por ejemplo arreglo de pantalón, solicitud de almohada extra, perchas, entre otros. • Se responde y se atiende los pedidos de los clientes a tiempo, con prontitud, eficacia y amabilidad. • Se atiende de manera especial las habitaciones con pasajeros frecuentes,

	<p>discapacitados y VIP. Se considera el tipo y necesidades de cada cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se informa al departamento correspondiente acerca de los servicios extras prestados al huésped y consumos realizados por el mismo para que puedan ser liquidados. • Se comunica anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte del huésped. Se notifica al departamento de seguridad el acceso de personas ajenas. • Se informa acerca de algún huésped enfermo. • Se ordena las pertenencias del huésped considerando elementos de seguridad personal del huésped. • Se realiza inventarios de los objetos personales olvidados por los huéspedes que han realizado check-out, y se los entrega a la persona asignada. A su vez se reportan objetos extraviados en alguna otra área del hotel. • Se entrega el servicio completo de lavandería de acuerdo a lo solicitado por el huésped. • Se acomodan cuidadosamente todos los elementos decorativos, el mobiliario, sillas, sillones, entre otros. • Se repasa, ordena y coteja que todo se encuentre en orden, limpio y prolijo de acuerdo a las normas del establecimiento y criterios estéticos y preservando la privacidad y seguridad de los huéspedes y clientes. • Se informa acerca del estado de limpieza las habitaciones. • Se realiza la apertura de las habitaciones de acuerdo a normativa del establecimiento, para que el huésped se sienta cómodo y relajado, entre otras se gradúa la iluminación y temperatura idóneas, se realiza la apertura de la cama, se coloca bombón, felpudo al lado de la bañera, se chequea que baño cuente con todos los elementos necesarios.
--	--

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 1

“Acondicionar pisos, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento.”

Principales resultados esperados de su trabajo

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

Habitaciones, baños, y áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento limpias, ordenadas, prolijas cumpliendo con criterios estéticos, de seguridad, medioambientales y respetando los tiempos pautados.

Ropa, elementos, productos, instalaciones y equipos de las habitaciones se encuentran en perfecto estado y considerando detalles estéticos, higiénicos y cantidad de huéspedes.

Carro preparado, en orden, prolijo y con todo el material necesario para la realización de las tareas diarias.

Orden de trabajo completa informando el trabajo realizado. Reportes de mucamas realizados.

Planillas de material utilizado completo.

Ropa sucia depositada en lavandería.

Clientes satisfechos con la prestación de los servicios solicitados.

Informe de comandas con los servicios extras y consumos realizados por el pasajero remitido a las áreas correspondientes para su cobro y su reposición.

Medios de producción que utiliza

Elementos y artículos de limpieza (escobas, baldes, lavandinas, etc).

Maquinas y Equipos (aspiradoras, barra alfombras, etc).

Amenities/ artículos de tocador.

Elementos decorativos.

Productos de Frigobar

Ropa.

Material Institucional.

Office.

Uniforme del personal y elementos de protección personal.

Orden de trabajo. Instrucciones diarias.

Ordenes de pedidos.

Planilla de información de averías o funcionamientos incorrectos.

Llave Maestra.

Carro.

Cuadernos.

Botiquín, neceser, perchas, periódicos, almohadas, entre otras.

Reporte de Mucamas.

Listas de chequeo e inventario.

Etiquetas de productos de limpieza.

Reportes de organización laboral.

Fichas de envío de ropa a lavandería.

Planillas de objetos olvidados por el cliente.

Planilla de servicios extras solicitados por el huésped.

Formulario por escrito completado por el huésped. Autorización de lavandería firmado por el huésped. Formulario de recepción por el huésped de su ropa.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Limpieza y acondicionamiento de las habitaciones, baños, áreas públicas, salones y demás dependencias del establecimiento.

Armado y presentación del baño.

Armado y presentación de la cama.

Procesos de funcionamiento de matafuegos, extinguidores, equipos. Procedimiento de evacuación.

Proceso de uso y mantenimiento de las instalaciones de la habitación y de instrumentos de trabajo, verificación de su funcionamiento y mantenimiento.

Proceso de comunicación.

Procesos administrativos.

Gestión de pedidos de reposición y/o reparación

Provisión y verificación del estado de los elementos para la realización de su trabajo.

Gestión de documentación.

Reposición de elementos y productos faltantes o en mal estado en las habitaciones.

Gestión de solicitudes a otras áreas.

Gestión de solicitudes de los huéspedes.

Técnicas y normas que aplica

Normas de seguridad, higiene y medio ambientales.

Manual de métodos y procedimiento del establecimiento.

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

Técnica de Limpieza.

Criterios de presentación y de estética: 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 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.

Procesamiento de información y datos administrativos.

Datos e informaciones que utiliza

Reporte de Mucamas de los diferentes turnos.

Información de recepción. Reporte de estado de ocupación.

Instrucciones y órdenes de trabajo.

Manual de Métodos y Procedimientos.

Medios de comunicación interna.

Planes de evacuación.

Salidas de emergencia y localización de extinguidores, matafuegos, etc

Manuales de Técnicas de Limpieza.

Parte de averías. Registros de mal funcionamiento.

Planilla de material utilizado diariamente. Informe de disponibilidad y estado de elementos de trabajo.

Hojas de pedidos. Solicitudes de reparaciones y reposiciones.

Manuales de uso, operaciones, y mantenimiento.

Información sobre accesibilidad.

Solicitudes del huésped.

Planilla de objetos olvidados del huésped.

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

Informe y hojas de lavandería y tintorería.

Hojas de pedido y entrega de ropa lavada al huésped.

Hoja de solicitud de limpiezas especiales.

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

Recibe ordene del personal de supervisión de su área y brinda información a los mismos y a otros áreas del establecimiento.

Constante comunicación con recepción, reservas y/o 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 continua con lavandería y tintorería.

Comunicación con el departamento de seguridad.

Funciones que ejerce el profesional	
2.Preparar y disponer en condiciones operativas el office	
Actividades	Criterios de Realización
<p>2.1. Controlar los elementos, artículos, maquinarias y equipos de trabajo disponibles en el office.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se almacena ordenadamente los productos y materiales utilizados una vez que termina de limpiar las habitaciones. • Se recoge, limpia y deposita el carro en el office y se guardan artículos complementarios y sobrantes según normas establecidas. • Se deja la ropa sucia en lavandería y si es posible se cambiará la misma cantidad entregada por ropa limpia. • Se mantiene la existencia (en cantidad y estado) de insumos y elementos de trabajo de acuerdo a inventario y considerando las necesidades de acuerdo a las tareas requeridas. Se procede a su reposición. • Se conoce los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinarias y herramientas tanto de las funciones de acondicionamiento como de lavandería y tintorería. • Se realiza tareas de mantenimiento y limpieza de máquinas y equipos a través de sistema de chequeo, respetando las especificaciones técnicas y la periodicidad requerida en cada caso. Se verifica su funcionamiento para su reposición o reparación. • Se verifica el correcto funcionamiento de los equipos e instrumentos reparados. • Se controla el stock y el estado de los artículos de tocador/ amenities, artículos de blanco existentes en el office. Se verifica la cantidad de artículos a reponer considerando su estado, cantidad y criterios de higiene, presentación y pulcritud. Se procede a su reposición en el momento adecuado de acuerdo a procedimientos establecidos. • Se recibe, verifica y revisa los artículos recibidos con la solicitud de compra. Se almacena y clasifica los elementos. • Se prepara la ropa blanca y los amenities necesarios para labor del día. • Se maneja el envío de ropa del huésped

	<p>a lavandería interna o externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene el office limpio y ordenado. Se mantiene la ropa alejada de productos de limpieza y de productos del frigobar para evitar que se manchen. Se colocan al traer de lavandería la ropa en el estante en segundo lugar, ya que la ropa debe rotar para evitar que se ensucien, se amarillente, entre otras., Según el alojamiento la ropa se ordena en el office por tipo de habitaciones. • Se realizan las tareas según ordenes de trabajo y conforme a los procedimientos del establecimiento y se mantiene las máximas condiciones de higiene, seguridad laboral y contaminación.
<p>2.2. Informar y solicitar a las áreas correspondientes reparaciones, reposiciones, reclamos y pedidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se notifica las bajas o mal estado, roturas, disfunciones; se realizan al área correspondiente los pedidos de mantenimiento eventuales y regulares, reparaciones y reposiciones, de acuerdo al inventario, optimo funcionamiento y a la organización del trabajo. • Se reclama las reparaciones y reposiciones si no han sido realizadas en los tiempos previstos. • Se realizan las tareas conforme a los procedimientos del establecimiento.

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 2 **“Preparar y disponer en condiciones operativas el office.”**

Principales resultados esperados de su trabajo

Offices limpios, organizados y completos con la cantidad de elementos, máquinas, equipos de trabajo, material institucional, ropa, lencería/ blanco y amenities/ productos de tocador necesarios y en perfecto estado (de conservación, presentación, limpieza y funcionamiento) para realizar su trabajo de manera óptima de acuerdo a normas y métodos del establecimiento.

Inventarios realizados.

Las áreas de trabajo permanecen, limpias, ordenadas y seguras.

Solicitud de reparaciones, reposiciones, reclamos y pedidos realizados.

Recambio de ropa en lavandería realizado.

Medios de producción que utiliza

Botiquín, neceser, perchas, periódicos, almohadas, entre otras.

Listas de chequeo e inventario.

Etiquetas de productos de limpieza.

Fichas de envío de ropa a lavandería.

Office.

Uniforme del personal y elementos de protección personal.

Ordenes de pedidos. Solicitudes de compras.

Planilla de información de averías o funcionamientos incorrectos.

Etiquetas de productos.

Elementos y artículos de limpieza (escobas, baldes, lavandinas, etc).

Máquinas y Equipos (aspiradoras, barra alfombras, etc).

Amenities/ artículos de tocador.

Ropa.

Material Institucional.

Carro.

Productos de Frigobar

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Acondicionamiento del office.

Control de cantidad y estado de elementos necesarios para su labor.

Procesos de uso, verificación y mantenimiento de equipos y maquinarias.

Verificación del inventario existente de acuerdo al instructivo del establecimiento.

Provisión de la cantidad de productos y elementos necesarios para su labor.

Procedimiento de recepción, almacenamiento y control de productos, materiales y máquinas de trabajo.

Gestión de registro de faltante de inventarios.

Gestión de la documentación de las solicitudes a otras áreas.

Gestión de pedidos de reposición y /o reparación.

Proceso de comunicación.

Gestión de documentación y procesos administrativos.

Procesamiento de información.

Técnicas y normas que aplica

Normas y métodos del establecimiento.

Técnicas y procesos administrativos.

Manual de Métodos y Procedimientos.

Normas de seguridad, higiene y medioambientales.

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

*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

*Documentos de operaciones realizadas.
Hojas de control de consumo.
Inventarios.
Partes de averías, registro de mal funcionamiento.
Hojas de solicitudes de compra o reposición o reparaciones.
Registro de averías o mal funcionamiento.
Solicitudes de reparaciones.
Documentación de entrega del material solicitado.
Manuales de métodos y procedimientos.
Medios de comunicación interna.
Manual de funcionamiento, mantenimiento y limpieza de equipos y máquinas.
Información y hojas de lavandería y tintorería.*

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

*Comunicación con departamento compras, mantenimiento y lavandería y tintorería del establecimiento.
Recibe órdenes de sus superiores y brinda información a los mismos.*

Funciones que ejerce el profesional	
3. Realizar servicios de lavandería y tintorería	
Actividades	Criterios de Realización
3.1. Realizar el lavado y secado de ropa del establecimiento y de los huéspedes.	<ul style="list-style-type: none"> • Se preparan los productos y herramientas necesarios para realizar la tarea en función de las necesidades, plan de trabajo o instrucciones recibidas. • Se recibe la ropa en el horario establecido. Se cuenta y anota la enviada y entregada por lavandería para efectuar un buen control de entrada y salidas según normas establecidas. • Se marca e identifica la ropa del cliente o de los diferentes departamentos del establecimiento para evitar pérdidas y errores. • Se clasifica la ropa según fibras, material, suciedad, tamaño y tratamiento a seguir. • Se controla la ropa, se identifican necesidades especiales o de esterilización, se detectan diferentes tipos de manchas (tinta, chicle, grasa, cera, moho, betún, pintura, sudor, maquillaje, etc.) y se quitan las manchas en los casos necesarios y se retiran del circuito las que se encuentren en mal estado y no alcancen los criterios de calidad del establecimiento. Se retira los objetos olvidados o extraños que puedan dañar la máquina y se entregan dichos objetos a quien corresponda. • Se interpretan y respetan las indicaciones de lavado y planchado de la ropa, se selecciona el método y las técnicas de lavado y planchado adecuadas. • Se lava y escurre la ropa, se elije los tipos y cantidad de productos a utilizar, el programa de lavado y realizan los ajustes necesarios más adecuados de acuerdo el peso de la ropa, el tiempo de secado para optimizar su trabajo, la clasificación realizada, las indicaciones del lavado, entre otros. Se tienen en cuenta criterios ambientales, ecológicos, de seguridad y racionalidad. Se garantiza un óptimo funcionamiento de los medios de producción y se le da a la ropa la limpieza, higienización, esterilización y aroma y aspecto requerido en cada caso. • Se envía la ropa a lavar, secar y / o planchar a proveedor externo en caso de no contar con la maquinaria necesaria en

	<p>el establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tiende la ropa para su secado en cuarto ventilado o pone en máquina secadora si así lo permite. Se utiliza el programa acorde al tipo de ropa y se realizan los ajustes necesarios en la máquina. • Se descuelga, clasifica y almacena la ropa seca, se prepara la ropa que necesita ser planchada y el resto se ordena en armarios respetando criterios de orden y prolijidad. Se dobla la ropa con los criterios más adecuados de acuerdo a cada prenda. • Se realiza en forma correcta y satisfactoria el llenado de vales y documentos de la prestación del servicio. • Se ordenan los elementos de trabajo utilizados.
<p>3.2. Planchar ropa del establecimiento y de los huéspedes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se clasifica y prepara la ropa delante de la plancha según tipo, tamaño, forma y tratamiento a seguir. • Se plancha la ropa con el método más adecuado teniendo en cuenta el tipo de ropa, considerando la temperatura y vapor adecuada de la máquina, entre otras y se elijen los productos más aptos de utilizar. • Se utilizan en los casos indicados o necesarios productos para facilitar y embellecer el planchado. • Se dobla la ropa según la norma del departamento a que vaya destinada. • Se apila en lotes de unidades pequeños que permitan mantener su prolijidad y presentación. En algunos casos se requiere embolsar la ropa. • Se lleva control de la ropa planchada. • Se clasifica, ordena y protege la ropa de lavandería en el office (en los armarios con los lomos hacia el frente) y se entrega y presenta la ropa ordenada, limpia y prolija a los departamentos correspondientes de acuerdo a estándares establecidos.
<p>3.3. Reparar ropa del establecimiento y del huésped.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se revisa rigurosamente, detecta y selecciona la ropa del establecimiento que se considere necesario arreglar o realizar alguna costura. Se tiene en cuenta criterios de antigüedad y caducidad. Se evalúa la posibilidad de

	<p>extender la vida útil de la ropa o en su defecto su reposición, se tienen en cuenta criterios de calidad y normativa del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se aplican las técnicas más adecuadas para su arreglo y se utilizan las máquinas y herramientas necesarias y más aptas o propicias de acuerdo a característica de la ropa, aplicando criterios estéticos.• Se arregla la ropa que ha sido enviada de otros departamentos del establecimiento.• Se repara las prendas que el huésped haya solicitado.
--	---

Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 3 **“Realizar servicios de lavandería y tintorería.”**

Principales resultados esperados de su trabajo

Ropa del huésped y del establecimiento que estén en condiciones de ser utilizadas, se encuentran limpias, secas, planchadas y presentadas prolijamente.
Ropa de los diferentes departamentos del establecimiento reparada y cosida, y en óptimas condiciones de ser utilizado de acuerdo a criterios de calidad y normativas del establecimiento.
Ropa del huésped arreglada y/o cosida.
Fichas de ropa ingresada y salida de lavandería y tintorería completas.

Medios de producción que utiliza

Elementos, equipos, máquinas y productos de limpieza y secado: quitamanchas, jabón, suavizantes, blanqueadores, lavarropa - centrifugadora, seca ropas, sogas, broches, tender, entre otros
Elementos, equipos y productos para el planchado y doblado: Tablas de planchar, planchas, productos para facilitar el planchado, apresto, elementos de empaquetado, perchas, plegadora, pulverizador, entre otros
Elementos, equipos y productos para el arreglo de la ropa: Neceser (centímetro, agujas, alfileres, hilos, Tijeras, almohadilla, dedal, cierres, etc), máquina de coser, telas, botones, entre otros.
Ordenes de trabajo.
Fichas de ropa ingresada y salida de lavandería y tintorería.
Vales y documentos de prestación de servicios.
Etiquetas de identificación de la ropa.
Planillas de objetos olvidados en la ropa.
Balanza.
Cestos/ carros.
Marcador de ropa.
Armarios.
Ropa.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Proceso de control de calidad de las prendas a ser lavadas, planchadas, y arregladas.
Proceso de uso de los diferentes equipos y máquinas.
Gestión de la documentación.
Gestión de solicitudes de los huéspedes y de otros departamentos.
Provisión de los productos y elementos necesarios para su labor.
Limpieza, secado, planchado, acondicionamiento, recepción, almacenamiento y presentación de la ropa.
Proceso de clasificación de la ropa e identificación de necesidades especiales, de las diferentes manchas, tipos de tejidos, entre otras.
Proceso de comunicación.
Procesos administrativos.
Procesamiento de información.

Técnicas y normas que aplica

Normas de seguridad, higiene y ecológicas.
Manual de métodos y procedimientos.
Normas de los diferentes departamentos.
Métodos y técnicas de lavado, secado, planchado y doblado.
Técnicas de almacenamiento.
Técnicas de costura.

Crterios y normas de calidad.

Crterios estéticos.

Manuales de uso, limpieza y conservación de las máquinas.

Técnicas administrativas.

Normas de uso de los productos químicos utilizados.

Datos e informaciones que utiliza

Órdenes de Trabajo. Documentos de operaciones realizadas.

Vales y documentos de prestación de servicios.

Instrucciones de trabajo

Manuales de uso, limpieza y conservación de las máquinas y equipos.

Manual de Métodos y Procedimientos.

Medios de comunicación interna.

Indicaciones de lavado, secado y planchado de los diferentes tipos de ropa.

Manuales de técnicas de lavado, secado, planchado y doblado.

Planilla de objetos olvidados en la ropa.

Hojas de pedido de material y de control de consumos.

Fichas de ropa ingresada y salida de lavandería y tintorería.

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

Recibe órdenes de sus superiores y brida información a los mismos.

Comunicación con diferentes departamentos del establecimiento que cuenten con ropa.