

PROCEDIMIENTO  
OPERATIVO ESTÁNDAR



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

# Limpieza de Habitaciones

Oro Verde Hotels  
Hurtado s/n y Avenida del Ejército  
Guayaquil

[www.oroverdehotels.com](http://www.oroverdehotels.com)

VERSION 0.0.1

01/07/2019

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: AMA DE LLAVES

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	POE-HAB-004	<b>FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 1 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 1 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVISIÓN</b>	AGOSTO 1 2020
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMENTAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI

## **OBJETIVO**

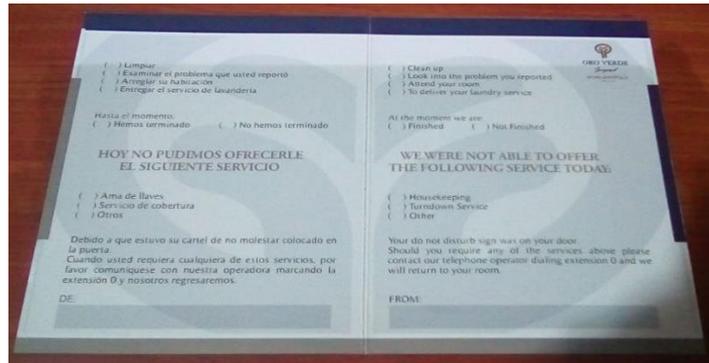
Establecer lineamientos para el correcto cumplimiento de la limpieza de habitaciones y de esta forma confirmar la calidad y el confort de la misma para así asegurar la experiencia del huésped.

## **ALCANCE**

- Ama de Llaves
- Supervisores
- Camareros

## **DESARROLLO**

1. Cada Supervisor de pisos / Camarero deberá retirar su llave maestra en Seguridad o en el área designada, al inicio de su turno y entregarla al final del mismo siguiendo los registros correspondientes.
2. Cada Supervisor de pisos / Camarero tendrá su llave maestra, la cual será personal e intransferible.
3. El inicio de limpieza de habitaciones deberá de realizarse desde el primer turno de la mañana.
4. El servicio de habitaciones debe estar terminado a las 17:00 o dentro del plazo de una hora después de colgar / activar el rótulo de 'Por favor, limpiar mi habitación'.
5. Se realizarán inventarios mensuales de los materiales (lencería) para establecer las necesidades de dar de baja, reposición o de confección (habitaciones, linos, lavandería, bodega de Ama de Llaves y bodega central).
6. El colaborador deberá llamar a la puerta de la habitación utilizando el estándar establecido para el ingreso a la habitación.
7. En el caso de encontrarse con un cartel de no molestar se deberá dejar una tarjeta colocada por debajo de la puerta y comunicar al ama de llaves una vez terminado el turno. Con este procedimiento se debe asegurar el seguimiento de Ama de Llaves y del personal de Recepción. En la tarjeta se especificará el servicio que no pudo ser entregado, horas de retorno, si está completo o incompleto.



8. Si el huésped se encuentra en la habitación, el colaborador deberá ofrecer volver en otro momento más oportuno para realizar la limpieza en coordinación con el huésped.
9. No se deberá tocar el dinero suelto o joyas de ninguna habitación ocupada, en caso de encontrar novedades reportar al Supervisor de Pisos.
10. El tiempo estimado para realizar la limpieza de habitaciones sucias es de 20 a 30 minutos (habitaciones sencillas) y de 45 minutos (suites).
11. La limpieza se hará dando prioridades a habitaciones VIP, asignadas, ocupadas y vacantes sucias.
12. Lo primero en realizarse deberá ser sacar la basura de todos los tachos de basura (habitación y baño) la lencería y toallas sucias.
13. En segundo lugar se deberá sacar la basura de todos los tachos de basura.
14. Luego se deberá aplicar los químicos en el baño y dejar actuar.
15. Se debe tender la cama.
16. Se deberá montar o arreglar las amenidades de la habitación, considerando que todos los productos deben estar en óptimas condiciones.
17. La limpieza se empezará de uno de los dos extremos derecho o izquierdo en secuencia. Para no pasar sobre lo ya limpiado.
18. El baño deberá ser lo último en ser limpiado.
19. Los químicos deberán ser aplicados en el orden correspondiente para que actúen en las superficies.
20. Los camareros deberán utilizar los paños asignados a la limpieza de cada superficie.

21. El camarero será responsable de revisar toda la habitación cuidando de que no se le escape ningún detalle de los estándares de calidad. Colocación de amenidades, limpieza, retiro de vajilla, bandejas, etc.
22. Barrer y trapear toda la habitación utilizando los implementos estándar para dichas acciones.
23. Barrer/aspirar el pasillo de las habitaciones, tomando en cuenta y dar énfasis en las entradas de las habitaciones.
24. Al encontrar vajilla sucia dentro de la habitación o en los pasillos, debe retirarla hacia los pasillos de servicio.
25. Al encontrarse un desperfecto en la habitación, se debe comunicar al área de Mantenimiento.