



ESTÁNDAR DE  
SERVICIO



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

# Calidad de Habitaciones

Oro Verde Hotels

Hurtado s/n y Avenida del Ejército Guayaquil

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

VERSION 0.0.2

Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: AMA DE LLAVES

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	EST-HAB-001	<b>FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 1 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 1 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVISIÓN</b>	MAYO 2024
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMENTAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI



## OBJETIVO

Adquirir conocimiento acerca de los estándares de servicio esencial para la ejecución de los procedimientos de limpieza y montaje de habitaciones, con el objetivo de garantizar una calidad uniforme en todas las propiedades de la cadena Oro Verde Hotels.

## ALCANCE

- Camarero.
- Supervisor de Pisos.
- Ama de Llaves

## ESTÁNDARES DE SERVICIO EN HABITACIONES.

1. Las puertas de entrada de habitaciones de huéspedes tienen un visor de vidrio de 180 grados unidireccional.
2. Todas las puertas deben tener un tope de puerta.
3. Las puertas de entrada están hechas de acero o de construcción de madera de núcleo sólido. (por temas de ruido).
4. La base de la puerta debe contar con un burlete o caucho que no permita el ingreso de ruido o insectos desde el exterior.
5. El marco de la puerta debe contar con caucho que impida el ingreso del ruido del exterior.
6. La puerta debe contar con un pestillo del lado interno de la habitación.
7. Las puertas de entrada de las habitaciones de huéspedes deben contar con self-closing y self-locking (que la cerradura lo permita en lo posible).
8. Las habitaciones deben contar con decoración contemporánea que vaya acorde al estilo, colores de marca y categoría del hotel.
9. El colchón debe ser Simmons, Oro Verde Dream Bed (proveedor corporativo) y las almohadas deben ser de calidad, al menos 1 de plumas, y deben estar dotadas de acuerdo al tipo de cama.  
**Ver POE-HAB-003, Procedimiento operativo estándar Montaje de habitaciones. Estándar 8.**
10. La iluminación debe ser Led, no se permite iluminación fluorescente expuesta.
11. La habitación y baño debe contar con toma de corriente 110V y 220V y puertos USB. Todos en puntos estratégicos para uso de secadoras de cabello o conectar computadoras en mesa de trabajo.



12. Se debe contar con papeleras en habitación y tachos de basura con tapa para baño. El material debe ser de buena calidad que no se oxide o se pele por la humedad o uso como por ejemplo, cuerina.
13. Las habitaciones de categoría superior deben contar una lámpara de pie.
14. En las habitaciones con una cama, se proporcionan dos lámparas de cada lado, montadas en la pared sobre cada mesita de noche o independientes en la mesita de noche. En las habitaciones con dos camas, se proporciona un accesorio de luz montado en la pared o una lámpara independiente. Todos los cables deben estar cubiertos; los cables sueltos no son aceptables.
15. La habitación debe disponer de dos sillas para mesa auxiliar.
16. Las cortinas deben proporcionar una oscuridad completa cuando estén cerradas.
17. La habitación debe disponer de un control de iluminación individual desde la cama (interruptores).
18. Los armarios deben tener suficiente iluminación interior que funcionen con sensor.
19. La habitación debe disponer de porta equipaje o un estante y/o banco.
20. La habitación debe disponer de un espejo de cuerpo entero enmarcado de tamaño mínimo 14" x 54".
21. Se debe disponer de una caja fuerte en la habitación, debe ser de tamaño adecuado (es decir, lo suficientemente grande para un ordenador portátil) y debe funcionar correctamente, estar disponible para uso inmediato (es decir, no estar cerrada y sin llave) y contener el instructivo de funcionamiento.
22. Debe disponer mínimo de un teléfono sobre el escritorio o junto a la cama.
23. La televisión debe ser Smart y disponer de conectividad HDMI o Bluetooth.
24. El cubículo de ducha debe disponer de un elemento de sujeción en la parte superior de la pared.
25. Debe disponer de una cabeza de ducha con efecto de lluvia.
26. Debe disponer de un espejo para maquillarse/afeitarse (magnificador) en baño de habitación y visitas para las habitaciones que aplique. Este puede estar empotrado en la pared o ser portátil. Este espejo debe contar con iluminación propia.

## ESTÁNDARES OPERATIVOS EN HABITACIONES.

27. La limpieza de la cerradura debe estar sin huellas, la batería cargada, no deben tener polvo o sensación pegajosa.
28. Las puertas de habitación deben estar sin rayaduras, golpes, mal tinturadas tras arreglos en madera.



29. La puerta de la habitación internamente debe contar con un cuadro con la hora de salida, políticas del hotel, tarifas rack actuales de las habitaciones, cargos por persona adicional/cama adicional/mascotas, procedimientos de evacuación de emergencia por incendios y plan gráfico de rutas.
30. Olor neutral o fresco en la habitación, libre de malos olores e insectos.
31. La mopa debe estar recién pasada por moqueta/suelo y no debe haber manchas ni restos de pelusas, plumas por los duvet o cabellos.
32. Puertas, paredes, techos, muebles, rejillas de ac, ventanas libres de polvo, pelusa, manchas, huellas, manchas y telarañas/polvo.
33. Los cuadros y el resto de la decoración de la habitación deben estar bien colocados, si tienen marco de madera debe estar en buenas condiciones, es decir, no despostillados, manchados o desgastados.
34. La iluminación debe funcionar correctamente y ser tono cálido. Además, deben estar limpias en su interior sin residuos de insectos, polvo u opacas.
35. Los interruptores deben estar limpios no con sensación pegajosa.
36. Las papeleras de no deben contener residuos o basuras y debe estar completamente limpia con el plástico que las recubre.
37. Los techos y cenefas deben estar limpios, bien pintados, sin manchas de humedad o cuarteados, no deben tener restos de cintas adhesivas o ganchos que no sean parte de la decoración de la habitación.
38. Los conductos de ventilación deben estar limpios, sin acumulación de polvo y con buen aspecto.
39. La habitación debe estar a la llegada a una temperatura agradable (entre 18° y 22 °C.) y sin olores.
40. El faldón de la cama debe estar correctamente colocado y limpio (si corresponde). En caso de no tener faldón, el borde debe estar sin rasgaduras ni manchas, con buen olor y limpio.
41. Deben existir los siguientes componentes especiales: cubre colchón y protector de almohadas.
42. La cabecera de la cama debe estar limpia y en buen estado. No tener manchas, cabellos, rayaduras o estar rasgado.
43. La lencería debe estar limpia, sin manchas ni desgarrones o cabellos. Debe tener sensación de fresca.
44. La tapicería de los muebles debe estar sin polvo, cabellos, manchas o rasgaduras.



45. El espejo del tocador refleje limpieza, sin huellas, sin manchas de pasta dental, laca, ni gotas de agua. Sin rayaduras ni roturas y en caso de tener luz, que estas enciendan.
46. Los muebles tienen apariencia de nuevos, limpios y sin rayaduras (mesa de noche, credenza, escritorio y mesa auxiliar).
47. Todas las ventanas deben estar limpias y sin manchas tanto en el interior como en el exterior. En las ranuras no debe haber presencia de insectos o basura.
48. Todas las cortinas o persianas y blackout deben estar limpias y adecuadamente colocadas, deben estar sin picaduras, rasgaduras y de un color adecuado sin impresión de suciedad.
49. Debe haber un cuadernillo con mínimo 5 hojas y bolígrafo de la marca autorizado por oficina central disponible cerca de cada teléfono de la habitación.
50. Las puertas y entrepaños del armario deben estar limpios y sin rozaduras, manchas, ni restos de ningún tipo o pertenencias de huéspedes anteriores.
51. Todos los cajones deben estar limpios y sin polvo, ni restos de ningún tipo.
52. El televisor debe estar libre de polvo y huellas, correctamente sintonizado en el canal CNN español y en volumen 8.
53. Debe haber un reloj en la habitación. Tener la hora correcta y estar sincronizados con un margen de error de 2 minutos.
54. La habitación debe contar con un escritorio con iluminación directa y tomacorrientes cercanos suficientes (es decir, el huésped no deberá desconectar ningún equipo para conectar los suyos).
55. Si la habitación cuenta con minibar, debe encontrarse abastecido de acuerdo al estándar de la propiedad, completamente limpio, libre de olores y funcionando correctamente (sin restos de hielo en el área del congelador, agua por condensación o ruido).
56. Debe haber disponibles 2 vasos limpios para agua y 2 botellas con agua sin costo para el huésped.
57. La silla ergonómica de escritorio debe estar libre de manchas, rasgaduras o desgaste. Que los brazos no lastimen el escritorio y que el seguro para nivelar la altura funcione. El escritorio sin polvo y sin rayaduras.
58. Los impresos y otros elementos (colgantes, tend card) deben tener apariencia de nuevos, libres de rayaduras y sucios.
59. El área entre las puertas de habitaciones conectadas debe estar libre de mugre.
60. La lámpara del escritorio debe encontrarse brillante y sin huellas. Lo mismo la lámpara de pie cerca al sillón debe mantenerse sin polvo.



61. El balcón debe estar limpio y libre de residuos como cabellos, basura, etc. El mobiliario del balcón debe estar limpio, sin rasgaduras o golpes y en su lugar (si aplica para la propiedad).
62. El cuarto de baño debe tener olor neutro o sensación de frescura.
63. Las puertas de baño deben estar libres de rayaduras, manchas, restos de polvo y en caso de ser corredizas y de vidrio debe de estar limpias y no estar duras al abrir o cerrar.
64. Las paredes del baño y ducha deben estar sin manchas no estar desportilladas o manchadas, sin residuos de cabellos.
65. Juntas de azulejos limpias y en buen estado, sin presencia de moho o decoloración
66. Jabonera limpia y desinfectada sin residuos de jabón o productos químicos.
67. El mesón de lavamanos debe estar brillante y desinfectada, sin cabellos, sin residuos de jabón y pasta dental. El sifón sin muestras de óxido ni cabellos, ni restos de pintura.
68. El piso debajo del mesón de lavamanos debe estar libre de basura, sin cabellos y limpio-brillante.
69. La cabecera de la ducha y los grifos de la bañera/lavabo deben estar brillantes y sin acumulaciones calcáreas.
70. Las puertas de la ducha y mamparas deben estar limpias, libre de rayaduras, residuos de jabón acumulado, minerales del agua, moho, desgaste y deben estar colocadas correctamente.
71. El porta amenitie debe estar seco y limpio, libre de restos de jabón o productos de limpieza, no debe estar cuarteado o rayado.
72. El tacho de basura debe contar con tapa, estar limpio y en buen estado sin restos de papeles o basura.
73. Asientos de inodoro limpios y sanitarios, sin superficies astilladas, agrietadas o desgastadas, sin decoloración ni manchas, y con los soportes y bisagras ajustados requeridos
74. Debe haber una caja entera de pañuelos de papel en un porta tissues (puede ser de madera o metal) y debe estar libre de rayaduras, huellas y limpio.
75. Se debe colocar dos rollos de papel higiénico con el sello de seguridad de la marca en la punta.
76. Todas las toallas deben estar limpias, sin manchas, ni cabellos y en buen estado. La dotación debe estar completa de acuerdo al estándar por categoría de hotel. **Aplicar. POE-HAB-005 Procedimiento operativo estándar montaje de habitaciones.**
77. Debe constar bata/s de baño y estar limpia y en buen estado aplica para todas las habitaciones de hoteles categoría Luxury y habitaciones superiores en hoteles de categoría Upscale.
78. Se debe instalar un gancho doble para batas en la parte posterior de la puerta del baño.



79. Todos los accesorios de aseo deben estar colocados de forma ordenada y en las cantidades establecidas para la categoría del hotel. **Aplicar. POE-HAB-005 Procedimiento operativo estándar montaje de habitaciones.** Los envases deben estar cerrados, sin restos de producto y limpios.

#### Estándares Servicio de Cobertura.

80. Para el servicio de cobertura se prepara la habitación desde las 17:00.
81. Antes de entrar a la habitación, el colaborador debe llamar a la puerta de la habitación 3 veces y aguardar 10 segundos para tocar por segunda vez. La puerta deberá ser tocada con la mano en forma de puño y nunca con objetos (tarjetas magnéticas, esferográficos, etc.).
82. Si hay un cartel de no molestar fuera de la habitación no se realizará el proceso de cobertura.
83. El colaborador se encuentra con un huésped, debe tener buena presencia y recibirlo con una sonrisa.
84. Si el huésped está presente en la habitación cuando va a prepararla, el colaborador debe ofrecer/acordar volver en otro momento más oportuno.
85. El pie de cama debe retirarse y guardarlo en el armario de forma correcta, no dejarlo en el piso o doblarlo a los pies de la cama.
86. Se debe doblar correctamente las sábanas hacia atrás y ajustar las almohadas correspondientemente respetando las preferencias del huésped (es decir, cama doblada por el lado correcto en base a la noche anterior).
87. Se deben cerrar las cortinas/persianas/contraventanas, totalmente y con cuidado, a menos que se dejaran abiertas a propósito por los paisajes/temporada del año o por solicitud del huésped presente.
88. Si el huésped tiene pijama y la dejo en el baño o en la habitación esta debe ser doblada y dejada encima de la cama a la vista del huésped cerca de la almohada donde se supone que el huésped duerme.
89. Encender la lamparita de noche. En caso de iluminación por llave, debe estar bien ajustada la lamparita al insertar la llave.
90. El control remoto del televisor debe estar colocado en la mesita de noche junto con el tend card con el código QR de la guía.
91. Los tachos de basura deben quedar vacos.
92. La habitación se debe ordenar inteligentemente mientras se respetan las preferencias del huésped (p. ej., las revistas/directorio de servicios arreglados, pero no movidos de donde los ha puesto el huésped, ropa del huésped bien doblado, pero en plena vista, muebles movidos se han dejado donde están etc.).



93. Se debe recoger las prendas de ropa del huésped y emparejar sus zapatos, dejando todos los artículos a la vista del huésped.
94. No se debe tocar artículos de valor del huésped.
95. Se debe reponer el material de papelería/amenidades cuando corresponda. (es decir, cuando falte un tipo de material de papelería).
96. Se debe retirar de la habitación los vasos, platos y cubiertos usados, y deben ser repuestos (cuando proceda).
97. El colaborador debe cambiar las toallas usadas por unas limpias.
98. El colaborador debe cambiar los accesorios de aseo del cuarto de baño vacíos o casi vacíos (menos de 1/3).
99. La ducha/bañera/lavabo/inodoro y el suelo deben estar limpios.
100. Se deben lavar y reponer los vasos y las botellas de agua del cuarto de baño.
101. En el tocador se debe colocar los artículos personales del huésped de manera organizada.
102. Colocar un detalle institucional (chocolate, trufa, galleta, etc) y tarjeta de cobertura sobre la cama junto a la almohada.
103. Finalizar dejar encendida la luz indirecta que genere un ambiente acogedor.

#### Facilidades en la habitación

104. Debe disponer del tend card autorizado por oficina central con códigos QR de servicios generales, menú room service y guía de tv con información actualizada, en buen estado y gramáticamente correcto.
- 105. La habitación debe disponer de armadores de calidad con pinzas y sin pinzas. Ver. POE-HAB-005 Procedimiento operativo estándar de montaje de habitaciones.**
106. Se debe proporcionar una funda y una lista de lavandería con logos y formatos de la marca.
107. Se ofrece debe ofrecer adaptadores internacionales disponibles.
108. Todos los teléfonos de la habitación deben funcionar bien libre de malos olores o manchados, evitar la apariencia de desgaste.
109. La televisión/control remoto debe estar en buen estado, funcionando correctamente, y ofrecer canales multilingües, así como canales en alta definición.
110. Debe disponer de jabonera y dispensador de pañuelos de buena calidad.



111. Debe disponer de un secador de pelo de buena calidad (es decir, de 1800 vatios como mínimo) y que funcione bien en su bolsa con el logo de la marca.
112. Debe disponer de bata de baño para cada huésped en la habitación con logo de la marca bordado (aplicado según la categoría del hotel y categoría de habitación).
113. Debe disponer de pantuflas para cada huésped con logo de la marca (aplicado según la categoría del hotel y categoría de habitación).
114. Debe disponer de una gama completa de amenities (champú, gel de ducha, loción corporal y jabón líquido en envases ecológicos y jabón en barra, algodón o pads desmaquillador, lima de uñas, bastoncitos de algodón y gorro de ducha).

#### Mantenimiento de la habitación.

115. Pulido de pisos y limpieza profunda una vez al mes o de acuerdo a la operación.
116. Lavar las alfombras de pasillos y limpiar profesionalmente las cortinas dos veces al año.
117. Limpiar las tomas de aire y las rejillas trimestralmente.
118. Rotar colchones y bases trimestralmente.
119. Limpiar las bobinas del refrigerador trimestralmente.
120. Revisión de desagüe de ducha, lavamanos y funcionamiento del inodoro.
121. Revisión de presión y temperatura del agua.
122. Revisión del funcionamiento del extractor de aire del baño de habitación y visita para las habitaciones que apliquen.
123. Funcionamiento de luminarias en baño, habitación, balcones y pasillos.