



ESTÁNDAR DE  
SERVICIO

# Calidad de áreas públicas



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

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

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

VERSION 0.0.2  
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: AMA DE LLAVES

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	EST-LIM-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

Conocer los estándares de servicio para la correcta ejecución de procedimientos de limpieza y arreglo de áreas públicas, de modo que se asegure una calidad uniforme en las propiedades de la cadena Oro Verde Hotels.

## ALCANCE

- Ayudante de Limpieza áreas públicas
- Jefe de Limpieza áreas públicas
- Ama de Llaves

### Exterior/Jardines

1. El piso de mármol, porcelanato, cerámica o piedra natural debe mostrarse limpio, libre de basura, hojas y manchas.
2. La entrada al hotel y rampa para discapacitados, debe estar limpia, libre de obstáculos, sin sensación resbalosa, la pintura de la señalética no debe estar desgastada, cinta antideslizante en buenas condiciones.
3. La zona de llegada debe estar cubierta, bien iluminada y sin obstrucciones, fácilmente identificable. Los paraguas disponibles para huéspedes deben estar limpios, funcionando correctamente y la cesta que los contiene libre de residuos de agua.
4. Los contenedores de basura están ubicados de manera conveniente junto a todas las entradas del hotel y no deben estar desbordados de basura.
5. El jardín debe estar bien mantenido y sin escombros, con buen aspecto, sin hojas secas, maleza, podado correctamente, maceteros limpios con buen aspecto, es decir, no deben estar cuarteados o derramando agua por la base.
6. El área de estacionamiento de la propiedad debe estar limpio, en buenas condiciones, libre de escombros, los espejos convexos de seguridad limpios y bien ubicados.
7. El tapete secarse los pies deben estar en buenas condiciones de aseo y aspecto.
8. El letrero del hotel debe mantenerse limpio y sin manchas. Si tiene letras de bronce, deben estar brillantes.
9. Las paredes (fachada) sin manchas, limpias sin polvo. Los tachos de basura con ceniceros incorporados deben estar sin colillas de cigarrillos ni basuras y las materas pintadas y limpias.



10. Las banderas afuera del hotel deben ser: bandera de la ciudad, bandera del país donde opera y bandera de la marca. La presentación de las banderas sigue las leyes y protocolos locales, incluidos aquellos relacionados con la iluminación, la posición y el izado y descenso de la bandera.

## Lobby

11. Los elementos cromados, metálicos o de bronce de la entrada incluyendo puertas giratorias deben estar limpios, desinfectados y brillantes.
12. Las puertas de vidrio a la entrada del hotel deben contar con un vinil de la marca Oro Verde. El vidrio debe estar limpio y sin huellas.
13. Si existen elementos "contact less" para la apertura de la puerta, se deben cerrar fijamente apagando el sistema para limpiarlas y desinfectarlas.
14. El lobby debe tener olor agradable. El aroma debe ser el estandarizado de la marca.
15. Debe haber dispensadores de gel antibacterial en cada punto de contacto del huésped como counter, restaurantes, etc., estos deben estar limpios y con suficiente cantidad de producto para que sean utilizados por los huéspedes.
16. El lobby debe contar con elementos de decoración como artesanías, obras de arte, esculturas, telares y otros elementos de diseño y estar arreglados, sin polvo acumulado y sin residuos de otros huéspedes.
17. La iluminación debe funcionar correctamente, todos los bombillos (focos) del techo, de las lámparas, y de la iluminación indirecta deben estar funcionando, los interruptores limpios y desinfectados.
18. El techo sin manchas ni huellas de humedad.
19. Debe haber arreglos florales/plantas atractivas en el lobby, los floreros en buenas condiciones, sin rayaduras ni golpes y que combinen con el resto de decoración del lobby.
20. Las alfombras aspiradas y sin manchas. Los pisos encerados y brillantes con baldosa o mármol en buenas condiciones y olor agradable.
21. La señalización del lobby debe estar limpia sin huellas o manchas y en buenas condiciones.
22. La presentación de tiendas/vitrinas disponibles en los hoteles deben estar limpias, bien cuidadas y presentadas. Si esto pertenece a un proveedor externo, se debe limpiar superficialmente sin manipular demasiado para evitar daños.
23. El mobiliario limpio, desinfectado y brillante (madera, vidrio o acero inoxidable), sin residuos de comida o bebidas.



24. Las sillas limpias, sin manchas ni muestras de deterioro en el tapizado, desinfectados en especial los brazos y elementos de contacto. Los componentes de madera limpios y brillantes.
25. Las paredes limpias con apariencia de recién pintadas, maderas brillantes, sin polvo ni manchas y espejos sin manchas.
26. Las rejillas de los aires acondicionados deben estar limpios libres de polvo y condensación.
27. Todas las áreas privadas de limpieza deben permanecer cerradas, si el equipo de Limpieza se encuentra en el lobby, sus materiales deben estar ordenados y no interrumpir el paso de los huéspedes.

#### Counter recepción, house phones y counter de botones.

28. El counter de recepción y puesto de botones deben mantenerse limpios, la madera, vidrio y metales brillantes, en especial en la parte más expuesta al contacto y uso del huésped.
29. El counter debe siempre estar en excelentes condiciones de orden, aseo y desinfección.
30. Los elementos que no sean indispensables deben ser retirados y guardados por el personal de recepción.
31. Los dispensadores de gel antibacterial deben estar limpios y con suficiente cantidad de producto con su etiqueta.
32. Los ceniceros de pie se deben encontrar desocupados y limpios y de acuerdo al material deben mantenerse brillantes.
33. La superficie del counter de recepción y puesto de botones deben mostrarse impecables libre de rayaduras, deterioro y papeles. No colocar información interna en estas superficies (recordatorios de teléfonos, avisos con información interna). Estas superficies deben mostrarse limpias, despejadas con buen aspecto. Solo se debe mostrar información que sea de interés al huésped.
34. Los house phones desinfectados, con aroma agradable y sin manchas ni sensación pegajosa.
35. La fotocopidora debe estar en excelente estado de limpieza y desinfección, sin manchas de tinta, el papel reciclable debe estar organizado.
36. La bodega de botones debe estar en orden, limpia, el equipaje guardado debe estar correctamente almacenado para evitar daños.
37. La bodega debe estar libre de objetos olvidados que lleven un tiempo mayor a 3 meses. Se debe aplicar el procedimiento de registro de objetos olvidados.

#### Foyer de ascensores, escaleras y pasillos.

38. Los pisos deben mostrarse brillantes (cerámicas, mármol y madera) o fuera de manchas y limpio (tapetes).



39. Los pulsadores externos y tableros para llamar el ascensor deben estar limpios y desinfectados.
40. Las paredes libres de polvo sin manchas, vidrios limpios, maderas y metales brillantes.
41. Los techos limpios, libres de manchas.
42. Los elementos de decoración limpios, libres de polvo. La iluminación funcionando y sin basura.
43. Los vidrios y marcos de las ventanas limpios y cortinas libres de manchas.
44. Los muebles (sillones y mesas auxiliares) libres de rayaduras y muestras de deterioro, el tapizado limpio.
45. Las barandas y pasamanos de las escaleras deben estar brillantes y desinfectados (madera, bronce) y los tapetes limpios.
46. Los basureros de pie limpios, pulidos, sin lucir desgastados, oxidados o sucios.

#### Ascensores,

47. Las puertas y marcos brillantes y sin áreas opacas.
48. Dentro del ascensor, el espejo y los elementos metálicos deben estar brillantes y desinfectados, sin huellas ni áreas opacas.
49. El piso limpio y brillante.
50. El tablero de los botones y pulsadores para solicitar el elevador deben estar desinfectados, sin huellas y limpios.
51. Las puertas y paredes sin manchas y brillantes.
52. Los bombillos funcionando correctamente.
53. Las pantallas de publicidad limpios, sin huellas, funcionando correctamente y con información actualizada.
54. Los colaboradores que trasladen equipaje deben usar los ascensores destinados para huéspedes.
55. El ascensor de colaboradores debe cumplir los mismos estándares de presentación y limpieza y ser utilizado únicamente para el traslado de carga.
56. Si es utilizado para transportar desechos, se debe aplicar el proceso adecuado\*\*

#### Business Center



57. Los pisos deben mostrarse limpios (cerámicas y madera) o fuera de manchas y limpio (tapetes), libre de rasgaduras o manchas (alfombra).
58. Las paredes libres de polvo sin manchas, vidrios limpios, maderas y metales brillantes.
59. Los techos limpios, libres de manchas.
60. Los elementos de decoración deben ser retirados durante la pandemia. La iluminación funcionando y sin basura.
61. Los vidrios y marcos de las ventanas limpios y cortinas libres de manchas.
62. Los muebles limpios (sillones y mesas de trabajo) libres de rayaduras y muestras de deterioro, el tapizado limpio.
63. Las pantallas de los computadores limpias, sin manchas y los teclados libres de polvo.
64. Las impresoras y escáneres limpios, sin manchas de tinta con el papel reciclable organizado.
65. Teclados y mouse en excelentes condiciones de desinfección y aseo.
66. Los escritorios o cubículos deben estar limpios sin residuos de alimentos o basura.
67. La iluminación debe ser la adecuada y funcionando correctamente.
68. Los impresos o tend card que se encuentren en el área deben estar limpios, libre de huellas o manchas.

#### Restaurante/Bar/Cafetería

69. Ambiente con música agradable acorde a la temática del área.
70. Pisos brillantes (cerámica y madera), libre de rasgaduras y manchas (alfombra). Sin restos de comida o migajas debajo de mesas.
71. Las sillas sin residuos de comida, sin manchas, los brazos bien lustrados. No debe tener una imagen de desgaste, falta de pintura o golpes.
72. Las bases de las mesas limpias sin muestras de suciedad, rayaduras, manchas. Las puntas de las mesas deben estar en buenas condiciones evitando las puntas picadas, fisuras que puedan provocar una lesión.
73. Vidrios limpios y cortinas sin manchas.
74. Los marcos de las ventanas deben tener apariencia de recién pintados.
75. Las paredes limpias sin manchas de comida.



76. La decoración sin polvo y lustrada.
77. Las lámparas limpias y caperuzas sin polvo.
78. Las matas con hojas brillantes y frondoso.
79. Techos limpios y sin manchas.
80. El podium de hostess limpio, libre de papeles y sin rayaduras.
81. Las mesas descubiertas deben mostrarse limpias y sin rayaduras.
82. La barra del buffet debe mantenerse sin rayaduras y brillante. Si es de cerámica o granito debe estar limpia, en especial la parte inferior más expuesta al contacto del huésped.
83. Las rejillas del aire acondicionado deben mantenerse limpias y libres de polvo.

#### Foyer de salones,

84. Los pisos deben mostrarse brillantes (cerámicas, mármol y madera) o fuera de manchas y limpio (tapetes).
85. Las paredes libres de polvo sin manchas, vidrios limpios, maderas y metales brillantes.
86. Los techos limpios, libres de manchas.
87. Los elementos de decoración limpios, libres de polvo. La iluminación funcionando y sin basuras.
88. Los vidrios y marcos de las ventanas limpios y cortinas libres de manchas.
89. Los muebles desinfectados (sillones y mesas auxiliares) libres de rayaduras y muestras de deterioro, el tapizado limpio.
90. Los ceniceros o basureros de pie limpios.

#### Pasillo de las Habitaciones,

91. Las superficies de las paredes deben estar bien limpias, libre de manchas, rayaduras o manchas de humedad, vidrios limpios, maderas y metales brillantes.
92. Las paredes no deben estar cuarteadas, con pintura descascarada o no tener armonía con el ambiente. Debe contener colores cálidos y que den una sensación de iluminación.
93. Los techos limpios, libres de manchas.
94. Los elementos de decoración limpios, libres de polvo. La iluminación funcionando y sin basura.



95. Todo el mobiliario debe estar en buen estado y ser de buena calidad (madera buena, tejidos de alta calidad).
96. Debe disponer de un teléfono interno en cada piso. Limpio, sin manchas, ni malos olores.
97. Todos los letreros deben estar con el nombre del hotel/logo en el lugar adecuado, limpios y en buen estado.
98. Las bandejas / carritos y equipo operativo deben ser limpiados con regularidad.
99. Todas las salidas de emergencia y accesorios deben estar marcados claramente. La escalera de servicio debe estar limpia y libre de obstáculos.

#### Baños en áreas comunes,

100. Deben contar con baños separados para hombres y mujeres o unisex en los casos de infraestructuras que no permitan esta construcción individual.
101. Un dispensador de papel higiénico por cabina, este debe ser lo suficientemente grande y se debe cambiar antes de que se termine.
102. Un dispensador de jabón lleno con jabón líquido suave y agradable al olfato por cada dos lavabos y gel antibacterial.
103. Dispensador con toallas de papel de alta calidad y/o aparato para secado de manos/rostro por cada 4 lavabos.
104. Para hoteles de categoría Luxury adicional deben contar con canasta de toallas pequeñas de tela por cada lavamanos.
105. Para hoteles de categoría Select Service la secadora de manos es opcional.
106. Una papelera por cada 4 lavabos con funda plástica.
107. Una estación para cambiar pañales en baño de mujeres.
108. Los baños públicos deben completamente surtidos con toallas de papel, papel higiénico, pañuelos faciales y jabón líquido.
109. Los baños públicos se inspeccionan como mínimo cada dos horas, desde las 6:00 a.m. hasta las 11:00 p.m.
110. Los baños deben ser de aspecto fresco y deben estar bien ventilados (es decir, libres de olores desagradables). El olor debe ser el autorizado por la marca.
111. El ambiente debe tener música agradable de acuerdo a la categoría del hotel.
112. Todas las paredes deben estar libres de agujeros/desportilladuras/manchas.





113. Los cubículos deben estar en buen estado y disponer de colgadores.
114. Cada cubículo debe tener un desodorizador para evitar malos olores.
115. Los baños deben estar bien iluminados.
116. Todos los retretes, urinarios y lavabos deben estar limpios, en buen estado y funcionar correctamente.
117. Los urinarios deben estar separados por divisiones y disponer de mecanismos automáticos de descarga de agua y filtro antisplash para evitar salpicaduras y malos olores.
118. Debe disponer de decoración floral/plantas frescas o decoraciones varias que de armonía al ambiente.

#### Parqueadero,

119. Se dispone de un espacio de estacionamiento adecuado y gratuito para todos los huéspedes registrados.
120. Se dispone de señalización para indicar de forma evidente la dirección del tráfico con un énfasis especial en la seguridad de vehículos y peatones al entrar y salir del hotel.
121. Anuncio de responsabilidad de objetos olvidados en el área o accidentes causados por terceros.
122. Las publicidades colocadas en las paredes del estacionamiento deben estar actualizadas.
123. Se proporcionan bordillos, topes y barreras para ruedas.
124. El material del pavimento del estacionamiento es ya sea asfáltico o concreto de cemento.
125. Las áreas de estacionamiento están bien marcadas, con numeración de espacio tanto en el piso como en la pared o cartel.
126. Debe existir parqueo para discapacitados bien marcados, con señalética visible y en buenas condiciones.
127. El área debe mostrarse limpio, libre de basura. Esta área no debe ser utilizada como bodega a menos que cuente con la infraestructura y seguridad para esto.
128. Las paredes y techos deben estar en buenas condiciones, pintadas correctamente, sin rayaduras o cuarteadas.
129. Las plantas decorativas arregladas, sin colillas de cigarrillos ni basuras y las materas pintadas y limpias.



130. Cada piso de estacionamiento debe contar con un tacho para basura común. El proceso de clasificación de residuos se realizará al retirar la basura. El hotel puede optar por colocar tachos para clasificar la basura directamente. Por ejemplo.



131. Letreros de emergencia deben ser de fácil visualización, limpios, sin manchas, actualizados y en buenas condiciones.
132. El área debe contar con circuito cerrado.