



PROCEDIMIENTO OPERATIVO



ORO VERDE[®]
HOTELS

Estándar camarero

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

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.2
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: AMA DE LLAVES

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	POE-HAB-002	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	JULIO 1 2019
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 1 2019	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	MAYO 2024
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI



OBJETIVOS

Realizar de manera ágil y eficiente la limpieza de las habitaciones y pasillos de los pisos, siguiendo rigurosamente los estándares de calidad establecidos por la cadena Oro Verde. Este proceso tiene como objetivo garantizar a los huéspedes una estadía en un ambiente confortable y cómodo.

ALCANCE

- Ama de Llaves
- Supervisor de Piso
- Camarero

ESTANDARES OPERATIVOS

1. En la mañana debe llegar media hora antes de la hora de entrada para uniformarse, teniendo en cuenta que el uniforme este limpio, planchado y completo con su nombre bordado; debe tener en cuenta el aseo corporal diario; cabello limpio y corto, el cabello largo debe ser recogido en la parte de atrás de la cabeza, uñas cortas con esmalte en tonos suaves y maquillaje discreto. Evitar el uso de anillos, aretes, pulseras grandes y luego deberá marcar su entrada.
2. Debe presentarse ante la supervisora de habitaciones, para que le asigne el trabajo del día y recibir la información básica: Recomendaciones especiales consignadas en el libro de novedades, habitaciones en check out, ocupadas y VIP. Recibe en control interno la tarjeta maestra correspondiente al piso asignado y firma el libro de control.
3. Retirar materiales, lencería e insumos de trabajo, para abastecer el carrito designado de acuerdo al número de habitaciones que le hayan sido asignados. Verificar y contar con los siguientes productos:

I. Lencería:
1. Lencería de cambio completo
2. Protector de colchón (de presentar manchas)
3. Faldón para base de cama
4. Sábana inferior
5. Sábana superior
6. Forros de duvet
7. Protectores de almohadas
8. Fundas de almohadas
9. Toallas de cuerpo blancas
10. Toallas medias blancas
11. Toallas de mano blancas
12. Toallas de cara blancas
13. Rodapiés o toallas para el piso



II. Amenidades:

- | |
|--------------------------------|
| 1. Jabón líquido para manos |
| 2. Jabón en barra |
| 3. Shampoo |
| 4. Acondicionador |
| 5. Gorro de baño |
| 6. Crema Corporal |
| 7. Kit de aseo |
| 8. Bolígrafos |
| 9. Block de notas |
| 10. Guía de canales |
| 11. Letrero de "Libre de Humo" |
| 12. Portavasos |
| 13. Removedores |
| 14. Bolsas de té |
| 15. Sobres de azúcar |
| 16. Cajas de Kleenex |
| 17. Chocolates |
| 18. Letrero "Eco Friendly" |
| 19. Letrero de "No molestar" |
| 20. Formularios de lavandería |
| 21. Fundas de lavandería |

III. Suministros y Materiales de limpieza:

- | |
|--|
| 1. Papel higiénico (PH) |
| 2. Funda de tela para lencería sucia |
| 3. Fundas de basura general |
| 4. Fundas de basura pequeña para tachos |
| 5. Fundas de basura para reposición |
| 6. Mopa/Trapeador |
| 7. Atomizador con eliminador de olores |
| 8. Atomizador con vinagre |
| 9. Atomizador con alcohol |
| 10. Atomizador con desinfectante* (Peróxido) |
| 11. Atomizador con liquido limpiador* |
| 12. Contenedor de esponjas |
| 13. Paños para la limpieza (*) |
| 14. Paños para el secado |



15. Paños para pulir
16. Cepillo tipo plancha
17. Cepillo pequeño para esquinas
18. Brocha pequeña para polvo
19. Esponjas (*)
20. Escoba de fibra
21. Recogedor de basura

4. Luego de asegurarse de contar con todos los implementos, suministros y lencería para empezar el turno, dirigirse a su piso.
5. Sube al piso asignado, revisa y arregla el lino. Comienza su trabajo limpiando todos los implementos decorativos del piso como ejemplo: las consolas, las mesas de madera, jarrones, cuadros.
6. Mantiene el área de Lino limpio, y organizado, no se debe acumular vajilla en estas áreas para evitar la presencia de insectos.
7. El coche de limpieza debe colocarse frente a la entrada de la habitación con la puerta abierta, para proceder a realizar la limpieza.
8. En el arreglo de las habitaciones tendrá en cuenta los siguientes tiempos: Tipo Habitaciones
 - Doble 25 minutos
 - King 25 minutos
 - Junior. Suite 35 minutos.
9. Se realiza la limpieza de habitaciones check out dando prioridad a las solicitadas como prioridad.
10. Luego retocar las habitaciones ocupadas detalladas en el Reporte.
11. Abrir las cortinas, verificar las luces funcionando correctamente.
12. Limpiar el polvo de todas las superficies de la habitación.
13. Desvestir las camas y retirar la lencería sucia del baño.
14. Colocar la lencería sucia dentro de la funda de tela ubicada en el coche de Ama de Llaves. Evitar acumular lencería, se debe solicitar el retiro de la misma al lencero o dejarla en el lino para que el equipo de lavandería pueda retirarla.
15. Vestir las camas con la lencería limpia, esta debe quedar bien templada, sin arrugas ni cabellos, con un tendido impecable.
16. Colocar amenities en habitaciones de acuerdo a la categoría de la habitación. **Ver. POE-HAB-.003 Procedimiento operativo estándar montaje de habitaciones.**



17. Reponer o acomodar impresos, tend card en mal estado y todo lo que hiciera falta en la habitación.
18. Controlar, reponer y revisar caducidad de los productos de los minibares.
19. Retirar la basura del tacho de basura del baño y colocar una funda transparente nueva.
20. Debe tener conocimiento para la limpieza del baño utilizando los paños de colores respectivos para cada zona, aplicando las medidas de higiene y los químicos respectivos en las dosificaciones adecuadas.
21. Colocar las toallas, reponer papel higiénico con su sticker de seguridad y doblez, amenities. Batas de acuerdo a la categoría de la habitación.
22. Revisar la dotación de amenities de acuerdo a la categoría del hotel y reponer si aplica de acuerdo al estándar.
23. Aspirar en caso de tener alfombra o barrer el piso en el caso de no tenerla y pasar la mopa con líquido desinfectante con la mopa que corresponde.
24. Parte del proceso de limpieza de habitaciones es aspirar los pasillos y limpiar la decoración que tengan.
25. Colocar en el lino del piso designado, la lencería para enviar a la lavandería (sábanas, forros de almohadas, toallas, duvet), protector y plumón. El lencero o runner retirará de cada piso las fundas con lencería sucia.
26. Arreglar y limpiar las habitaciones ocupadas que han quedado pendientes.
27. Retirar de las habitaciones las vajillas sucias y las dirige al área de servicio. Comunica a Room Service para el retiro de las mismas.
28. De ser necesario entregar lavandería o asignaciones especiales adicionales.
29. Aspirar diariamente las alfombras de los pasillos de los pisos.
30. Limpiar las rastreras de los pasillos diariamente.
31. Bajar la basura de las habitaciones.
32. Entregar al Supervisor de Pisos al término del turno, el Reporte de Habitaciones indicando su estatus como respaldo del procedimiento de limpieza de habitaciones realizado.
33. Mantener limpios y en perfecto funcionamiento los equipos de trabajo.
34. Reportar al Supervisor de Pisos los focos quemados, arreglos en las cortinas y novedades de mantenimiento en general.



35. Realizar trabajos de limpieza profunda de pisos (habitaciones y pasillos), según instrucciones del Supervisor de Pisos.
36. El camarero de la tarde-noche debe proporcionar el servicio de limpieza de la noche en las habitaciones (Servicio de Cobertura) Reponer toallas, entregar chocolates con tarjeta de cobertura. No aplica para Select Service y Upper Mindscale
37. Proveer a las bodegas de los pisos de materiales de trabajo (amenities, materiales de limpieza, etc.).
38. Informa novedades y/o comentarios de huéspedes a sus superior inmediato, manteniendo la confidencial del huésped.
39. Antes de salir de turno, la camarera debe informar al ama de llaves si en la habitación se mantiene el colgante de no molestar. La ama de llaves debe llamar al huésped para constatar si en realidad hay alguien en la habitación y si nadie contesta es necesario solicitar a seguridad la asistencia para entrar a la habitación.
40. El registro de habitaciones de no molestar debe ser reportado a recepción, coordinadora de calidad por ama de llaves para el seguimiento.
41. Entrega los objetos olvidados por los huéspedes a su supervisor inmediato para el registro en el sistema.
42. Al finalizar el turno debe acercarse a control interno para entregar la llave maestra y reportar su salida.

Expectativa del Huésped en el servicio de la habitación.

43. Encontrar su habitación la primera en el check in tal como se espera en cuanto al cumplimiento de los estándares de aseo, olor a frescura, temperatura, confort, funcionalidad de cada área (descanso, trabajo y closet) y los equipos operando correctamente.
3. En habitaciones ocupadas en lo posible antes de las 1:00 p.m. su habitación debe encontrarse ordenada, aseada y la lencería cambiada completamente, a no ser que el huésped utilice nuestro programa Ecofriendly. La pijama ordenada y doblada en el pie de cama (parte inferior) en el lado en que el huésped duerme y ordenar los objetos de aseo utilizando la toalla facial encima del mesón del baño.
4. Espera que mientras utiliza el jabón, el shampoo y acondicionador haya suficiente producto. Si el consumo de los amenities esta menos del 75% se coloca el reemplazo.
5. Espera encontrar a partir de las 5:00 p.m. su habitación arreglada para la noche en que encima de la cama a un lado (izquierdo o derecho de acuerdo a qué lado el huésped duerme) se coloca el control remoto, la guía de TV y el chocolate o detalle, iluminación parcial, música suave (la emisora la define el gerente general – música clásica, aplica para categoría Luxury) y cierre de cortinas.
6. Espera recibir atención por parte de ama de llaves las 24 horas en caso de cualquier necesidad de aseo, amenities, lencería y servicio de plancha.



7. Cualquier habitación que permanezca desocupada más de tres días es requisito retocarla y evitar olores desagradables.
8. Si en la mañana aparece en la perilla de la puerta de la habitación el colgante de “no molestar” y se mantiene hasta las 11:00 AM se debe indicar a través de recepción que realice una llamada de cortesía al huésped para confirmar si desea el arreglo de su habitación y la hora en la que desea.