



INSTRUCTIVO DE TRABAJO

Limpieza y arreglo de habitaciones



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	INS-HAB-001	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



OBJETIVO

Garantizar una estandarización de procesos de limpieza y desinfección que producen confort, ofrecen confianza, tranquilidad y permiten el descanso del huésped.

ALCANCE

- Ama de Llaves
- Supervisores de Piso
- Camareros

ESTÁNDARES OPERATIVOS

1. Si se requieren habitaciones disponibles a primeras horas de la mañana y el hotel presenta alta ocupación, se deben establecer turnos adecuados para cubrir esta necesidad.
2. 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 ojalá 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.
3. 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.
4. 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
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. Fundas decorativas
10. Toallas de cuerpo blancas
11. Toallas de mano
12. 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. Tend card de guía de tv.
11. Tend card de servicios generales, Room service y no fumador.
12. Portavasos
13. Removedores
14. Bolsas de té
15. Sobres de azúcar
16. Cajas de Kleenex
17. Chocolates** Opcional para servicio de cobertura
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. Tachos para lencería sucia |
| 3. Fundas de basura general |
| 4. Fundas de basura pequeña para tachos |
| 5. Fundas de basura para reposición |
| 6. Mopa |
| 7. Atomizador con eliminador de olores |
| 8. Atomizador con vinagre |
| 9. Atomizador con alcohol |
| 10. Atomizador con desinfectante* (Peróxido) |
| 11. Atomizador con líquido 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 tipo mopa |
| 21. Recogedor de basura |

IV. Esponjas:

- | |
|--|
| 1. Paño rojo: Se utilizará únicamente para la limpieza de inodoros |
| 2. Paño verde: Se utilizará únicamente para la limpieza de lavamanos mesones y duchas |
| 3. Paño azul: Se utilizará únicamente para la limpieza de cristales, ventanas, espejos |
| 4. Paño amarillo: Se utilizará para limpieza de polvo en madera. |



Ejemplo de coches de camareros con sus implementos e insumos de trabajo:



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.

Procedimiento de limpieza y arreglo de habitaciones.

7. Se realiza la limpieza de habitaciones check out dando prioridad a las solicitadas como prioridad.

8. Para ingresar a una habitación vacante sucia:

- Se toca la puerta con los nudillos de los dedos tres veces y simultáneamente se dice “Servicio de habitaciones – buenos días (No se debe mencionar el nombre o apellido del huésped por seguridad).
- Si no se obtiene respuesta luego de 10 segundos, se intenta nuevamente por dos ocasiones más y si aún no hay respuesta se procede a abrir la puerta cuidadosamente tratando de mirar a través del espejo si la persona se encuentra dormida: “Servicio de habitaciones, buenos días. ¿Puedo pasar?”.
- Al ingresar a la habitación y verificar que se encuentra desocupada

9. El coche de limpieza debe colocarse frente a la entrada de la habitación con la puerta abierta, para proceder a realizar la limpieza.

10. Realizar un corrido visual rápido para detectar alguna anomalía en la habitación (vidrios rotos, colillas, etc) acompañado con aromas y reportar inmediato u objetos olvidados.

11. Si se encuentra un objeto olvidado del huésped deberá comunicar inmediatamente a ama de llaves para seguir el proceso de seguridad sobre todo si son objetos de valor.

12. Se revisa la habitación, para saber si existen daños como, paredes ralladas, focos, etc. o faltantes y deben ser reportados al supervisor de habitaciones y/o mantenimiento.

13. Se enciende las luces y corre los blackout y visillos.

14. Se debe abrir las ventanas, para ventilación permanente y recirculación de aire fresco en la habitación, el colchón, almohadas, etc.

15. Se revisa la cantidad de toallas dejadas en la habitación y se reporta en caso de que exista un faltante.

16. Se retira la lencería o ropa de cama, debe ser contada para verificar si hay faltantes.

- Se retiran cojines y pie de cama.
- Se retiran las fundas de almohadas.
- Se retiran las sábanas, funda de duvet y duvet.



- Se retira el cubre colchón, para que el colchón se pueda ventilar y a su vez revisar que el colchón no tenga manchas.

17. Sacar la lencería y toallas sucias de la habitación, se colocan en la funda destinada a lencería sucia en el carrito de camarero. En medida que la funda se vaya llenando esta debe ser llevada al Lino de cada piso y ser reemplazada por una funda vacía.

18. Proceder a sacar la basura de todos los tachos de la habitación.



19. Colocarse los guantes para aplicar y rociar los químicos designados para la limpieza del baño y de la ducha respectivamente. De igual forma el químico correspondiente a las superficies del baño en general.

- Empezar siempre por lavamanos o ducha con paño verde.
- Terminar con el inodoro con paño rojo

20. Quitarse los guantes para proceder con el tendido de la cama de la habitación y la limpieza.

21. Sacudir el colchón y su protector. Verificar que no existan manchas en estos ítems, caso contrario cambiarlos.

22. Colocar la sábana inferior sobre el cubre colchón, teniendo cuidado de estirla bien y meter las puntas debajo del colchón, realizando el dobléz de sobre.

23. Colocar la sábana superior al revés y realizando un dobléz con la medida de $\frac{1}{4}$ desde el borde superior del colchón. Colocar el cubre duvet sobre la cama verificando que este quede sin arrugas.



24. Introducir el duvet dentro del cubre duvet y halar las puntas por los orificios. Sacudir y estirar el duvet hasta que quede bien distribuido.
25. Extender el duvet sobre la cama y estirar, realizar el dobléz de aproximadamente unos 10 cm del lado de la cabecera junto con la sábana superior. Dejar bien estirado, sin arrugas toda la superficie y sin presencia de cabellos sobre la lencería.
26. Colocar el protector para almohadas y luego dentro de las fundas, distribuir y estirar.
27. Colocar las almohadas de acuerdo a la distribución estandarizada, dos firmes detrás y dos suaves en la parte de adelante. Siempre con las puntas hacia arriba y tratar de que las puntas

se

	<i>Almohadas de 50X90</i>		<i>Almohadas de 50X70</i>	
	<i>SUAVES</i>	<i>DURAS</i>	<i>SUAVES</i>	<i>DURAS</i>
Luxury				
King	2	2		
Queen	2	2		
Full	1	1		
Twin				1
Upscale				
King	2	2		
Queen	2	2		
Full	1	1		
Twin				1
Upper Midscale				
King	2	2		
Queen	2	2		
Full			1	1
Twin				1
Select Service				
King			1	1
Queen			1	1
Full			1	1
Twin				1

topen entre las almohadas. Y verificar que no haya cabellos/pelos sobre las almohadas.



Cama King



Cama Queen



28. Colocar el pie de cama cruzado al extremo contrario a la cabecera. Asegurarse que quede bien parejo y con la misma distancia del lado derecho e izquierdo.



29. Con el paño asignado se retira el polvo de todas las superficies, cabeceras, lámparas, escritorios, rejillas, cajones, armarios, cuadros, sillas y demás muebles de la habitación. Limpiar el polvo de derecha a izquierda, empezando por el extremo más lejano de la puerta.
30. Quitar el polvo del teléfono y desinfectar la bocina con alcohol, el radio reloj, televisor, control remoto de TV y demás equipos se limpian con el mismo paño sin humedecerlo se verifica el correcto funcionamiento. El radio reloj debe tener la hora adecuada con un margen de error de 2 minutos.
31. Colocar libreta, bolígrafo, guía de canales y control remoto de TV sobre la mesa de noche.



32. El interior de los cajones se limpia con el paño asignado, sin humedecerlo y debe quedar libre de cabellos, pelusas y objetos del huésped anterior.
33. Limpiar el minibar y realizar el descongelamiento o defrost del equipo de ser necesario. Debe quedar libre de olores y manchas. Verificar el correcto funcionamiento del equipo.



34. Abastecer el minibar de acuerdo al estándar de cada categoría. Verificando que la caducidad de los productos y aspecto.
35. Dotación en área de cafetera de acuerdo al estándar de cada categoría. **Ver POE-HAB-003 Procedimiento operativo estándar de montaje de habitaciones.**
36. Limpiar el porta maletas, este no debe quedar sin restos de producto, cabellos, pelusas o rasgaduras en las tiras. Dependiendo del material con el que esté hecho, debe estar libre de óxido o despostillado.
37. Desinfección, limpieza y color natural de la puerta, el número de la habitación, cerradura, pestillo ojo visor brillados y desinfectados.
38. Colocar el letrero de “NO MOLESTAR/POR FAVOR HACER LA HABITACIÓN” en el manubrio de la puerta principal por dentro.



39. Asegurarse de que la distribución de los armadores se aplique de acuerdo a la categoría del Hotel.

AMENITIES	Luxury (Hotel del Parque)	Upscale (Hoteles Oro Verde)			Upper Midscale (Unipark)	Select Service (REEC)
		Presidencial	Suites	Estándar		
Armadores de madera	6 con pinzas,	4 con pinzas, 4 sin pinzas	4 con pinzas,	4 con pinzas,	3 con pinzas, 3	3 con pinzas, 3
	6 sin pinzas		4 sin pinzas	4 sin pinzas	sin pinzas	sin pinzas



40. Colocar una funda de lavandería y un formulario dentro del armario a la vista del huésped.
41. La secadora de cabello de 1800 voltios debe estar dentro del closet en una bolsa de tela con el logo. Libre de cabellos, pelusas y funcionando correctamente.
42. Verificar que la batería de la caja fuerte esté operativa, revisar el interior de la caja tocando todas las esquinas para verificar que no existan pertenencias del huésped anterior.
43. Colocar cartilla con instrucciones de uso de caja fuerte, dentro de la misma.
44. De acuerdo con la categoría de la habitación, colocar un lustra calzado dentro del clóset o tend card del servicio de lustra calzado.



45. La plancha y tabla de planchar forrada con protector negro deben estar dentro del closet.
46. La plancha no debe contener residuos de agua, su teflón libre manchas, quemaduras o restos de tela pegada, se debe comprobar el funcionamiento de la misma. Asimismo, el forro protector de la tabla de planchar debe estar impecable, limpio, sin cabellos, quemaduras de tela o con rasgaduras.
47. Colocar una almohada adicional en closet con forro protector de polvo.



Foto de referencia. Ver POE-HAB-001 Procedimiento operativo estándar Montaje de Habitaciones.

48. La limpieza debe enfocarse en todos los detalles, abre todos los cajones, por detrás de la mesa de noche, debajo de la cama y dentro del closet.
49. La habitación debe quedar un olor agradable y a limpio. No percibir olor a viejo, ni humedad ni a tabaco.

Limpieza del baño

50. Limpieza mamparas o vidrios divisorio, se humedecen por ambos lados, se aplica una esponjilla suave con jabón desengrasante limpiando de arriba hacia abajo. Se enjuaga y luego se pasa un paño limpio y seco hasta obtener un brillo óptimo y asegurarse de que no existan pelos.
51. Enjabonar el lavamanos desde arriba, la parte de abajo. La grifería restregarla con una esponjilla, el borde de la grifería lavarlos con un cepillo de dientes.
52. Enjuagar con agua tibia. Secar con un paño seco. Brillar la grifería para que no quede manchada.
53. Para la limpieza de paredes de ducha se humedecen las paredes y se aplica jabón desengrasante, se enjuaga dejando escurrir el agua para luego secar con un paño limpio.
54. Pasar la mopa por el piso de la ducha y verificar que no haya cabellos o pelos dentro de la ducha y desagüe.
55. Barrer el piso, refregarlo con jabón. Enjuagar con agua y secar bien.
56. Revisar que el desagüe no se encuentre taponado y la rejilla ajustada, si fuese el caso, llamar a mantenimiento.
57. Colocar dentro de la repisa de la ducha un dispensador de shampoo y acondicionador con los dispensadores apuntando a una misma dirección y la etiqueta de frente.
58. Halar la válvula del inodoro, verificar el desalojo y llenado del tanque de inodoro.
59. Agregar el líquido desinfectante a la taza del baño y dejar actuar el químico.
60. Pasar la mano de oso/vileda a la taza.



61. Pasar el paño rojo y limpiar toda la superficie de la taza y la base del inodoro.
62. Una vez cepillada toda la superficie interna de la taza soltar nuevamente el agua. Brillar con un paño seco. Dejar la tapa del asiento abajo.
63. Mover la tapa de la taza en dirección del cuerpo, hacia adelante y limpiar posibles restos de líquido.
64. Abastecer de amenidades el baño, considerando las cantidades que deben colocar por tipo de habitación y/o cantidad de personas asignadas para esa habitación. **Ver POE-HAB-003 Procedimiento operativo estándar Montaje de Habitaciones.**
65. Colocar los juegos de toallas de acuerdo a la categoría de cada hotel y cantidad de personas reservadas.
66. Colocar el papel higiénico en el porta PH y un rollo adicional con su sello de seguridad cada uno (Sticker con logo del hotel). Los rollos de PH deben de tener un grosor de hasta 3 dedos, si es de menos cambiar por uno nuevo. Realizar el dobléz correspondiente.
67. Limpiar el tacho de basura del baño debe tener tapa, ser pulido y colocar una funda de basura transparente.
68. Barrer y pasar la mopa en el piso del baño, verificar que no haya cabellos o pelos en el piso. Debe quedar olor neutro o sensación de frescura. Evitar los olores avinagrados o a humedad.

Cierre de limpieza en habitación

69. Se limpian ventanas y rieles antes de cerrarlas.
70. Se limpian puertas y batientes.
71. Barrer y pasar la mopa por la habitación. Recoger la basura, esto se realiza en la misma dirección que se realizó la limpieza del polvo.
72. Aire programado entre 18° y 22° C, modo automático.
73. Temperatura de minibar depende de cada equipo que tenga el hotel y puede ser entre 1° y 2°C.
74. Televisor en canal de CNN en español con nivel de volumen 8.
75. La alarma del Radio Reloj debe de estar desactivada y la hora correcta
76. Retirar la tarjeta del sensor y en caso de tener el hotel llave digital, verificar que tenga una llave en el sensor.
77. Cambiamos el estado de la habitación utilizando el código respectivo en el teléfono (asignado por cada propiedad) o en el sistema a vacante limpia.



78. Se atomiza ambiental en la habitación y baño eliminador de olores.

79. Limpiar todo el pasillo del piso asignado al finalizar el arreglo de habitaciones.

Servicio Diario (Servicing)

80. Las habitaciones ocupadas, se revisan a partir de las 10:00 a.m. para verificar los siguientes puntos:

- Ropa del huésped para la lavandería. Revisar si las prendas están dentro de la funda y con la orden debidamente firmada. Retirla y llevarla al área de servicio (lino).
- Se inicia con la limpieza en habitaciones ocupadas.

81. Para ingresar a una habitación ocupada o vacante:

- Se toca la puerta con los nudillos de los dedos tres veces y simultáneamente se dice “Servicio de habitaciones – buenos días (No se debe mencionar el nombre o apellido del huésped por seguridad).
- Si no se obtiene respuesta luego de 10 segundos, se intenta nuevamente por dos ocasiones más y si aún no hay respuesta se procede a abrir la puerta cuidadosamente tratando de mirar a través del espejo si la persona se encuentra dormida: “Servicio de habitaciones, buenos días. ¿Puedo pasar?”.
- Al ingresar a la habitación y verificar que se encuentra ocupada, se le consulta al huésped si desea que se realice la limpieza de la habitación en otro momento.

82. El coche de limpieza debe colocarse frente a la entrada de la habitación con la puerta abierta, para proceder a realizar la limpieza.

83. Se enciende las luces y corre las cortinas blackout y visillos.

84. Se debe abrir las ventanas, para ventilación permanente y recirculación de aire fresco en la habitación, el colchón, almohadas, etc.

85. Si el huésped tiene funda de lavandería con ropa y formulario firmado, se debe indicar a lavandería para que pueda retirarla y procesarla.

86. Proceder a sacar la basura de todos los tachos de la habitación.

87. Colocarse los guantes para aplicar y rociar los químicos designados para la limpieza del baño y de la ducha respectivamente. De igual forma el químico correspondiente a las superficies del baño en general y dejar actuar por unos minutos.

88. Quitarse los guantes para proceder con el tendido de la cama de la habitación y la limpieza.

89. Retirar el duvet y dejar sólo las sábanas (superior e inferior) sobre la cama.



90. Mover la cama de la cabecera para poder realizar un mejor tendido (en las camas que aplique).
91. Sacudir la cama y estirar la sábana inferior. Retocar dobléz de todas las esquinas. Estirar la sábana y dejarla bien templada, para que no quede ninguna arruga.
92. Colocar la sábana superior al revés y realizando un dobléz con la medida de $\frac{1}{4}$ desde el borde superior del colchón.
93. Sacudir el duvet que está dentro del cubre duvet para lograr que se empareje.
94. Extender el duvet sobre la cama y estirar, realizar el dobléz de aproximadamente unos 10 cm del lado de la cabecera junto con la sábana superior. Dejar bien estirado y sin arrugas toda la superficie.
95. Realizar el dobléz tipo sobre a los pies de la cama, en las esquinas del colchón.
96. Realizar el dobléz de la cabecera de aproximadamente 10 cm.
97. Estirar bien el duvet y revisar que no haya presencia de cabellos sobre la lencería.
98. Sacudir las almohadas y redistribuir nuevamente el relleno para dejarlas parejas.
99. Colocar las almohadas en la cabecera, dejando las firmes detrás y las suaves delante.
100. Recoger y doblar ropa que el huésped haya dejado esparcida por la habitación. Dejarla sobre la cama o sobre el mueble a la vista del huésped.



101. No tocar joyas ni dinero que el huésped haya dejado en la habitación y baño, para limpiar las levantará, limpiará y volverá a dejar todo como lo encontró. Por proceso de seguridad, se informa a la supervisora para que realice una inspección y registro rápido de los objetos de valor que no están dentro de la caja de seguridad.



102. Con el paño amarillo se retira el polvo de todas las superficies, cabeceras, lámparas, escritorios, rejillas, cajones, armarios, cuadros, sillas y demás muebles de la habitación. Limpiar el polvo de derecha a izquierda, empezando por el extremo más lejano de la puerta.
103. Quitar el polvo del teléfono y desinfectar la bocina con alcohol antibacterial, el radio reloj, televisor, control remoto de TV y demás equipos se limpian con el mismo paño sin humedecerlo se verifica el correcto funcionamiento. El radio reloj debe tener la hora adecuada con un margen de error de 2 minutos.
104. Colocar libreta, bolígrafo, Tend card de guía de canales y control remoto de TV sobre la mesa de noche. **Ver POE-HAB-003 Procedimiento operativo estándar Montaje de Habitaciones.**
105. De encontrarse vajilla sucia o bandejas de room service, el camarero debe retirar las bandejas de la habitación y llevarlas al área de servicio comunicando al colaborador de room service que proceda con retirarlas del lino.
106. Revisar que este colocado el letrero de “NO MOLESTAR/POR FAVOR HACER LIMPIEZA” en el manubrio de la puerta principal.
107. Asegurarse de que la distribución de los armadores se aplique de acuerdo a la categoría del hotel.

AMENITIES	Luxury (Hotel del Parque)	Upscale (Hoteles Oro Verde)			Upper Midscale (Unipark)	Select Service (REEC)
		Presidencial	Suites	Estándar		
Armadores de madera	6 con pinzas,	4 con pinzas, 4 sin pinzas	4 con pinzas,	4 con pinzas,	3 con pinzas, 3	3 con pinzas, 3
	6 sin pinzas		4 sin pinzas	4 sin pinzas	sin pinzas	sin pinzas



108. Revisar si está completo la funda de lavandería y formulario, caso contrario completarlas.



Limpieza de baño

109. Limpieza mamparas o vidrios divisorio, se humedecen por ambos lados, se aplica una esponjilla suave con jabón desengrasante limpiando de arriba hacia abajo. Se enjuaga y luego se pasa un paño limpio y seco hasta obtener un brillo óptimo y asegurarse de que no existan pelos.
110. Enjabonar el lavamanos desde arriba, la parte de abajo. La grifería restregarla con una esponjilla, el borde de la grifería lavar con un cepillo de dientes.
111. Enjuagar con agua tibia. Secar con un paño seco. Brillar la grifería para que no quede manchada.
112. Para la limpieza de paredes de ducha se humedecen las paredes y se aplica jabón desengrasante, se enjuaga dejando escurrir el agua para luego secar con un paño limpio.
113. Pasar la mopa por el piso de la ducha y verificar que no haya cabellos o pelos dentro de la ducha y desagüe.
114. Barrer el piso, refregarlo con jabón. Enjuagar con agua y secar bien.
115. Revisar que el desagüe no se encuentre taponado y la rejilla ajustada, si fuese el caso, llamar a mantenimiento.
116. Colocar dentro de la repisa de la ducha un dispensador de shampoo y acondicionador con los dispensadores apuntando a una misma dirección y la etiqueta de frente.
117. Halar la válvula del inodoro, verificar el desalojo y llenado del tanque de inodoro.
118. Agregar el líquido desinfectante a la taza del baño y dejar actuar el químico.
119. Pasar la mano de oso/vileda a la taza.
120. Pasar el paño rojo y limpiar toda la superficie de la taza y la base del inodoro.
121. Una vez cepillada toda la superficie interna de la taza soltar nuevamente el agua. Brillar con un paño seco. Dejar la tapa del asiento abajo.



122. Mover la tapa de la taza en dirección del cuerpo, hacia adelante y limpiar posibles restos de líquido.
123. Abastecer de amenidades el baño, considerando las cantidades que deben colocar por tipo de habitación y/o cantidad de personas asignadas para esa habitación. **Ver POE-HAB-003 Procedimiento operativo estándar Montaje de Habitaciones.**
124. Cambiar las toallas usadas por nuevas de acuerdo a la categoría del hotel y cantidad de personas en la habitación.
125. En caso de que el huésped use nuestro programa Ecofriendly solo debe ordenar las toallas usadas y reportar la habitación que lo haya aplicado.
126. Reponer si es necesario papel higiénico con el sticker de la marca tanto el principal como el adicional si fuese el caso.
127. Limpiar el tacho de basura del baño debe tener tapa, ser pulido y colocar una funda de basura transparente.
128. Barrer y pasar la mopa en el piso del baño, verificar que no haya cabellos o pelos en el piso. Debe quedar olor neutro o sensación de frescura. Evitar los olores avinagrados o a humedad.
129. Las pertenencias del huésped se deben colocar en el mismo lugar que las encontró evitando manipularlas excesivamente para evitar daños.

Cierre de limpieza en habitación

130. Se limpian ventanas y rieles antes de cerrarlas.
131. Se limpian puertas y batientes.
132. Barrer y trapear la habitación. Recoger la basura, esto se realiza en la misma dirección que se realizó la limpieza del polvo.
133. Aire programado en la temperatura que lo encontró. No podemos modificar la temperatura que el huésped debió haber programado.
134. Revisar la temperatura de minibar depende de cada equipo que tenga el hotel y puede ser entre 1° y 2°C, debe estar funcionando correctamente.
135. Si encontró la tarjeta del huésped en el sensor mantenerla en su lugar.
136. Cambiamos el estado de la habitación utilizando el código respectivo en el teléfono (asignado por cada propiedad). Ocupada sucia a ocupada limpia.
137. Se atomiza el eliminador de olor en la habitación y baño.
138. Limpiar todo el pasillo del piso asignado al finalizar el arreglo de habitaciones.



Servicio Cobertura (Turndown Service) (Luxury y Upscale)

139. Se toca la puerta con los nudillos de los dedos tres veces y simultáneamente se dice “Servicio de habitaciones – buenos días (NO SE DEBE MENCIONAR NOMBRE O APELLIDO DEL HUÉSPED).
140. Si no se obtiene respuesta luego de 10 segundos, se intenta nuevamente por dos ocasiones más y si aún no hay respuesta se introduce la llave y se procede a abrir la puerta cuidadosamente diciendo: “Servicio de habitaciones, buenos días. ¿Puedo pasar?”.
141. Al ingresar a la habitación y verificar que se encuentra ocupada, se le consulta al huésped si desea que se realice el proceso de cobertura de la habitación.
142. Proceder a sacar la basura de todos los tachos de la habitación y reponer la funda plástica si es necesario.
143. Revisar la habitación e identificar que ha utilizado el huésped y retocar. Revisar toda la habitación y el baño.
144. Si hay ropa que doblar esta debe ser sacudida, doblada y colocada en el lugar más cerca de donde la dejó el huésped. (mueble o cama).
145. Retocar los artículos de baño y re ordenar las pertenencias del huésped sin tocar dinero ni joyas.
146. Se retira los cojines y el pie de cama, se dobla y se guardan ambos en el clóset.





147. Bajar almohadas y dejarlas en posición paralela una sobre otra en posición de dormir.
148. Realizar el doblés sesgado para que el huésped ingrese a la cama fácilmente.

Cama King



149. Colocar los chocolates o detalle sobre la cama o mesa de noche.



150. Categoría Luxury colocará el rodapié y las pantuflas al pie de la cama.



151. Apagar la luz de lectura y dejar encendida únicamente la luz de noche.
152. Cerrar las cortinas, black out y verificar que estén bien alineadas.



153. Revisar si está el letrero de “NO MOLESTAR/POR FAVOR HACER LA HABITACION” sino colocar uno nuevo.
154. De encontrarse vajilla sucia o bandejas de room service, el camarero debe retirar las bandejas de la habitación y llevarlas al área de servicio.

Limpieza/Retoque de Baño

155. Aplicar el mismo proceso de limpieza de baños en habitaciones ocupadas.

Importante:

El camarero debe informar de las novedades encontradas en las habitaciones asignadas a su supervisor inmediato. El supervisor de pisos/ama de llaves, deberá discernir las novedades relevantes para informar prontamente a recepción vía correo electrónico. Al finalizar cada turno, se deberá entregar las novedades que quedaron pendientes al siguiente turno.

Expectativa del huésped

156. Puertas desinfectadas, limpias y color natural, de la misma manera, el número de la habitación, cerradura, pestillo ojo visor brillados y desinfectados.



157. Olor agradable y a limpio. No percibir olor a viejo, ni humedad ni a tabaco.
158. Cuadros bien colocados, alineados, nivelados y limpios sin huellas ni polvo.
159. No encontrar residuos ni basuras en la papelera que debe estar desinfectada y completamente limpia con el plástico que las recubre.
160. No encontrar rayaduras ni desprendimientos en el papel de colgadura o manchas en la pared.
161. No encontrar interruptores pegajosos o sucios en el que puedan existir microorganismos nocivos para la salud.
162. Todos los bombillos deben funcionar correctamente.
163. El teléfono limpio, desinfectado y sin huellas, el cable desenredado y colgando entre la cama y la mesa de noche o preferiblemente que sea inalámbrico, debe estar sin manchas de maquillaje o lápiz labial.
164. La pantalla del televisor los botones, controles remotos del equipo y del decodificador deben estar sin polvo.
165. La cabecera de la cama limpia, sin polvo sin marcas o manchas en la tela.
166. El duvet debe encontrarse lavado, sin arrugas, sin manchas, sin descosidos o rotos.
167. El faldón no debe presentar manchas de betún, roto o arrugado.
168. La funda de almohada blanca, limpia y desinfectada, sin manchas de maquillaje, lápiz labial, rímel, libre de cabellos y con aroma agradable.
169. Las sábanas deben estar lavadas, limpias, blancas, desinfectadas y deben presentar sensación de frescura, sin cabellos, sin manchas o rotos.
170. Los muebles tienen apariencia de nuevos, limpios, sin rayaduras la mesa de noche, escritorio y mesa auxiliar.
171. Debajo de la cama no debe existir basura.
172. Entre la mesa de noche y la cama no debe existir basura. La mesa de noche libre de polvo y rayaduras.
173. Las cortinas pesadas sin manchas ni descocidas. El blackout se encuentre sin picaduras y de un color adecuado sin impresión de sucio. Los controles, bastones, cuerdas de manipulación libres de mugre y sin daños.
174. Los marcos de la ventana sin polvo y sin manchas.
175. El piso debe estar sin manchas y brillante.



176. La tapicería y cojines del sillón, poltrona u ottoman sin residuos de comida, ni manchas.
177. El techo no muestre huellas de manos y manchas. Las cenefas libres de polvo.
178. El espejo libre de huellas.
179. Los vidrios sin manchas, sin polvo, sin restos de líquido limpiavidrios y sin huellas.
180. La puerta del closet sin polvo lo mismo los entrepaños en especial el superior que debe limpiarse totalmente y que no existan elementos dejados por los huéspedes. Las paredes del closet deben estar limpias libres de rayaduras. Los elementos de contacto desinfectados.
181. La silla ergonómica libre de manchas y mugre. El escritorio sin polvo y sin rayaduras.
182. No encontrar loza sucia ni residuos de comida en la habitación ni en los pasillos.
183. El minibar debe permanecer limpio, sin mugre ni acumulación de hielo y sin malos olores.
184. Los Tend card con información actualizada y completos. Room Service, servicios generales, guía de tv, etc.
185. El área entre las puertas de habitaciones conectadas debe estar libre de suciedad y las cerraduras desinfectadas.
186. Las rejillas del equipo central de aire acondicionado deben mantenerse completamente limpias. El huésped espera que los filtros estén limpios.
187. El mueble donde se encuentra el minibar debe estar limpio, desinfectado, la superficie sintética brillante sin huellas ni manchas de vasos, copas o tazas de café.