



PROCEDIMIENTO



**ORO VERDE**  
HOTELS

# Montaje 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>	POE-HAB-003	<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

Definir las categorías primordiales de habitaciones del hotel y delinear los procedimientos necesarios para uniformizar su disposición, de acuerdo con las exigencias y comodidades del huésped, en estricta conformidad con las pautas establecidas por la cadena.

## ALCANCE

- Camarero
- Supervisor de Pisos
- Ama de Llaves

## ESTANDARES OPERATIVOS

Los hoteles que conforman la Cadena de Hoteles Oro Verde se encuentran establecidos cuentan con tres categorías:

- Luxury (Hotel del Parque)
- Upscale (Oro Verde)
- Midscale (Unipark Hotel)
- Select Service (REEC Hotel)

1. Los tipos de habitaciones se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

	Suite Presidencial	Premium Floor: Suites, King y Queen Rooms	Leading Suites: Junior, Business y Executive	Standard Deluxe: King, Queen y Double	Signature: King y Doble	Junior Suite	Habitación Discapacitados
Hotel del Parque	X			X	X	X	X
Oro Verde Guayaquil	X	X	X	X		X	X
Unipark			X	X		X	X
Oro Verde Cuenca	X			X		X	X
Oro Verde Manta	X			X		X	X
Oro Verde Machala				X		X	X
Oro Verde Loja	X			X			X
REEC Latacunga				X		X	X
REEC Machala				X		X	

2. Los tipos de camas disponibles son:

- King: Cama de 3 plazas para habitaciones Matrimoniales y Suites
- Queen: Cama de 2 plazas y media para habitaciones Dobles superiores o matrimoniales



- Full: Cama de 2 plazas para habitaciones Dobles
- Twin: Cama de 1 plaza y media usadas para camas extras

3. Las almohadas serán colocadas de acuerdo al tipo de cama.

	<i>Almohadas de 50X90</i>		<i>Almohadas de 50X70</i>	
	<i>SUAVE S</i>	<i>DURA S</i>	<i>SUAVE S</i>	<i>DURA S</i>
<b>Luxury</b>				
<b>King</b>	2	2		
<b>Queen</b>	2	2		
<b>Full</b>	1	1		
<b>Twin</b>				1
<b>Upscale</b>				
<b>King</b>	2	2		
<b>Queen</b>	2	2		
<b>Full</b>	1	1		
<b>Twin</b>				1
<b>Upper Midscale</b>				
<b>King</b>	2	2		
<b>Queen</b>	2	2		
<b>Full</b>			1	1
<b>Twin</b>				1
<b>Select Service</b>				
<b>King</b>			1	1
<b>Queen</b>			1	1
<b>Full</b>			1	1
<b>Twin</b>				1

4. Todas las camas deberán ser arregladas acorde a las expectativas del huésped y el nivel de calidad que ofrece la cadena Oro Verde, comprendiendo los siguientes artículos de forma esencial:

- Protector de colchón
- Sábana inferior
- Sábana superior
- Funda de Duvet
- Plumón
- Pie de cama



5. Los amenities y papelería serán colocados dentro de la habitación y baños siguiendo la siguiente distribución:

UBICACIÓN	AMENITIES	Luxury (Hotel del Parque)	Upscale (Hoteles Oro Verde)			Upper Midscale (Unipark)		Select Service (REEC)
			Presidencial	Suites	Estándar	Suites	Estándar	
BAÑO LAVAMANOS	Kit dental	1	1	1			A solicitud del Huésped	
	Kit de afeitar	1	1	1			A solicitud del Huésped	
	Kit de aseo	1	1	1	1	1	1	
	Kit de costura	1	1	1			A solicitud del Huésped	
	Gorro para baño	1	1	1	1	1	A solicitud del Huésped	
	Secadora de cabello	1	1					
	Paños Faciales (protector cuadrado)	1	1	1	1	1	1	
	Espejo magnificador	1	1	1	1	1	1	
	Jabón líquido	1	1	1	1	1	1	1
	Esponja de baño	1						
	Body cream	1	1	1		1	A solicitud del Huésped	

BAÑO	Papel higiénico (rollo)	2	2	2	2	2	2	2
	Batas de baño	2	2	2		A solicitud del Huésped		
	Toallas grandes (cuerpo)	4	4	2	2	2	2	2
	Toalla facial	2	3	2				
	Toallas medianas (manos)	2	2	2	2	2	2	2
	Pie de baño	1	1	1	1	1	1	1
	Alfombrin de goma para ducha	1						
	Botella de champú	1	1	1	1	1	1	1
	Botella de acondicionador	1	1	1	1	1	1	1
	Botella de gel de baño para cuerpo	1	1	1	1	1	1	1
	Tarjeta Eco-Friendly	1	1	1	1	1	1	1
CLOSET	Caja fuerte	1	1	1	1	1	1	1
	Fundas de lavandería	1	1	1	1	1	1	1
	Formulario de Servicio de lavandería	1	1	1	1	1	1	1



Secadora de cabello		1	1	1	1	1	A solicitud del Huésped
Lustra calzado	Servicio directo al huésped	1	1	A solicitud del Huésped	A solicitud del Huésped	A solicitud del Huésped	
Plancha	A solicitud del Huésped	1	1	1	1	1	A solicitud del Huésped
Tabla de planchar	A solicitud del Huésped	1	1	1	1	1	A solicitud del Huésped
Almohada extra	1	1	1	1	A solicitud del Huésped	A solicitud del Huésped	
Cobija extra	A solicitud del Huésped	A solicitud del Huésped	A solicitud del Huésped	A solicitud del Huésped	A solicitud del Huésped	A solicitud del Huésped	
Armadores de madera	6 con pinzas, 6 sin pinzas	4 con pinzas, 4 sin pinzas	4 con pinzas, 4 sin pinzas	4 con pinzas, 4 sin pinzas	3 con pinzas, 3 sin pinzas	3 con pinzas, 3 sin pinzas	3 con pinzas, 3 sin pinzas
Pantufilas (pares)	2	2	2	A solicitud del Huésped			
Televisor Smart	1	2	2	1	1	1	1

<b>DORMITORIO</b>	Bolígrafos	1	1	1	1	1		
	Libro Turístico	1	1					
	Tend Card Directorio de Servicios, Room Service y No fumador	1	1	1	1	1	1	1
	Libreta de notas	1	1	1	1	1		
	Tend Card Guía de Canales*	1	1	1	1	1	1	1
	Tarjeta Eco-Friendly	1	1	1	1	1	1	1
	Paraguas	A solicitud del huésped	A solicitud del huésped					
	Letrero de No Molestar/Hacer habitación	1	1	1	1	1	1	1
	Letrero de Pet Friendly		1	1	1	1	1	1
	Botellas con agua natural	2	2	2	2	2	1	1
<b>MINIBAR</b>	Gaseosa	2						
	Botellas con agua mineral	2						
	Cerveza local	2						
	Chocolate local	2						
	Snacks	2						
	Vasos	2	2	2	2	2	1	1
	Portavasos	2	2	2	2	2	1	1



Sacacorchos/destapador	1	1					
Café	2 sobres con café molido	2 sobres con café instantáneo	A solicitud del Huésped				
Sobres de Infusiones	4	4	2	2	2		
Azúcar Blanca	4	4	2	2	2		
Azúcar Morena	4	4	2	2	2		
Azúcar de Dieta	4	4	2	2			
Portavasos	4	4	2	2	2		
Jarros	2	2	2	2	2		
Removedores de madera	2	2	2	2	2		
Cucharas de café/Té	2	2					
Tetera	1					A solicitud del Huésped	
Prensa francesa	1						
Cafetera		1	1	1	1		

**\*Ver INS-HAB-001 Instructivo de trabajo Limpieza y Arreglo de Habitaciones**

6. Los establecimientos que tengan baños de visitas en sus suites, deberán contener lo siguiente:

- 1 jabón líquido
- Paños faciales en caja metálica
- 2 rollos de papel higiénico con sticker de la marca
- 1 toalla de manos.



Estándar de medidas de lencería, almohadas y colchones de la cadena.

DESCRIPCION	CARACTERISTICAS	
	MEDIDAS	GRAMAJES
<b>OVDB: ORO VERDE DREAM BED (USO: OV - UNIPARK - REEC)</b>		
<b>TODOS LOS ITEMS DEBE LLEVAR ETIQUETA CORPORATIVA LOGO BORDADO (NO IMPRESO) CON MES Y AÑO DE CONFECCIÓN</b>		
ALMOHADA SUAVE OVDB DELUXE JACKARD ANTI ACARO OVDB SUAVE SENSACION PLUMA 900GRAMOS PARA CAMA TWIN	70X50	60% ALG + 40% POLI
ALMOHADA SUAVE OVDB DELUXE JACKARD ANTI ACARO OVDB SUAVE SENSACION PLUMA 1300GRAMOS CAMA FULL/KING/QUEEN	90X50	60% ALG + 40% POLI
ALMOHADA FIRME O DURA, DELUXE JACKARD ANTI ACARO OVDB FIRME 600GRAMOS CAMA TWIN	70X50	60% ALG + 40% POLI
ALMOHADA FIRME O DURA, DELUXE JACKARD ANTI ACARO OVDB FIRME 1000GRAMOS CAMA FULL/QUEEN/KING	90X50	60% ALG + 40% POLI
FUNDA ALMOHADA CASE TC260 40%POLI/60%ALG CAMA TWIN	70X50	60% ALG + 40% POLI
FUNDA ALMOHADA CASE TC260 40%POLI/60%ALG CAMA KING/QUEEN/FULL	90X50	60% ALG + 40% POLI
PROTECTOR ACOLCHADO/ IMPERMEABLE DE ALMOHADA TC150 CON CIERRE ANTI ACARO/ALERGICO CAMA TWIN	70X50	
PROTECTOR ACOLCHADO/ IMPERMEABLE DE ALMOHADA TC150 CON CIERRE ANTI ACARO/ALERGICO CAMA KING/QUEEN/FULL	90X50	
FUNDA DE DUVET TC260 40%POLI 60% ALG PEINADO SANFORIZADO TELA LLANA TIPO OV/ <b>BRAMANTE O PERCAL</b> CON ABERTURA A LOS LADOS FULL	A220XL220	60% ALG + 40% POLI
FUNDA DE DUVET TC260 40%POLI 60% ALG PEINADO SANFORIZADO TELA LLANA TIPO OV/ <b>BRAMANTE O PERCAL</b> CON ABERTURA A LOS LADOS QUEEN	A245XL220	
FUNDA DE DUVET TC260 40%POLI 60% ALG PEINADO SANFORIZADO TELA LLANA TIPO OV/ <b>BRAMANTE O PERCAL</b> CON ABERTURA A LOS LADOS KING	A285XL220	60% ALG + 40% POLI
SABANA INFERIOR PLANA <b>LLANA</b> TC260 40% POLI 60% ALG - 60% ALG <b>BRAMANTE O PERCAL</b> FULL	240X270	60% ALG + 40% POLI
SABANA INFERIOR PLANA <b>LLANA</b> TC260 40% POLI 60% ALG - 60% ALG <b>BRAMANTE O PERCAL</b> QUEEN	270X290	60% ALG + 40% POLI
SABANA INFERIOR PLANA <b>LLANA</b> TC260 40% POLI 60% ALG - 60% ALG <b>BRAMANTE O PERCAL</b> KING	290X310	60% ALG + 40% POLI
DUVET EDREDON BLANCO TC220 BOXSTITCH TACTO PLUMA ANTI ACARO/ALERGICO FULL	A220XL220	60% ALG + 40% POLI
DUVET EDREDON BLANCO TC220 BOXSTITCH TACTO PLUMA ANTI ACARO/ALERGICO QUEEN	A245XL220	60% ALG + 40% POLI
DUVET EDREDON BLANCO TC220 BOXSTITCH TACTO PLUMA ANTI ACARO/ALERGICO KING	A285XL220	60% ALG + 40% POLI
PROTECTOR DE COLCHON ACOLCHADO / IMPERMEABLE ( <b>NO PLÁSTICO</b> ) TC150 ANTI ACARO/ALERGICO FULL	140X190X30	60% ALG + 40% POLI
PROTECTOR DE COLCHON ACOLCHADO / IMPERMEABLE ( <b>NO PLÁSTICO</b> ) TC150 ANTI ACARO/ALERGICO QUEEN	160X200X30	60% ALG + 40% POLI



PROTECTOR DE COLCHON ACOLCHADO / IMPERMEABLE (NO PLÁSTICO) TC150 ANTI ACARO/ALERGICO KING	200X200X30	60% ALG + 40% POLI
COBIJAS KING 2,60X2,20. MANTA TERMICA, BLANCO O BEIGE SIN LOGO BORDADO	260X220	
COBIJAS FULL 2,00X2,20. MANTA TERMICA, BLANCO O BEIGE SIN LOGO BORDADO	200X200	
COLCHONES OVDB KING CON ETIQUETA PERSONALIZADA	KING 3PL	200x200x30 +5CMS TOPPER
COLCHONES OVDB QUEEN CON ETIQUETA PERSONALIZADA	QUEEN 2.5PL	200x160x30 +5CMS TOPPER
COLCHONES OVDB FULL CON ETIQUETA PERSONALIZADA	FULL 2PL	190x135x30 +5CMS TOPPER
COLCHONES OVDB TWIN CON ETIQUETA PERSONALIZADA	TWIN 1.5PL	190x105x30 +5CMS TOPPER
TOPPER EVER-NU. FORRO REMOVIBLE CON CIERRE PARA CONECTAR CON COLCHON	FORRO	
BASE DE CAMA CON PATAS ROSCAS		
<b>EXCLUSIVO PHG &amp; CATEGORIA LUXURY</b>	<b>MEDIDAS</b>	<b>GRAMAJES</b>
EXCLUSIVO PHG: ALMOHADA DELUXE PLUMA NATURAL ANTI ALERGICO / ANTI ACARO WASHABLE TC230 100% COTTON - CAMA PRINCIPAL/	90X50	100% ALGODON
EXCLUSIVO PHG: ALMOHADA DELUXE SEMI FIRME PLUMON SINTETICO SILICONIZADO ALTA RECUPERACION TC220 ANTI ALERGICO / ANTI ACARO/ 1,05 KG (ALMOHADAS ADICIONALES BAJO SOLICITUD HUÉSPED)	90X50	60% ALG + 40% POLI
EXCLUSIVO PHG: ALMOHADA LUXURY FIRME ANTI ACARO PLUMON SINTETICO SILICONIZADO ALTA RECUPERACION TC220 ANTI ALERGICO / 1000 GRAMOS (ALMOHADAS ADICIONAL EN CLOSET)	90X50	60% ALG + 40% POLI
EXCLUSIVO PHG: FUNDA DE ALMOHADA BOLSILLO INTERNO 260 HILOS. TELA BLANCA LLANA, TELA PIMA PERUANA, 60% ALG 40% POL. TIENE DOS PESTAÑAS UNA DE 4.5 CENTIMETROS Y LA OTRA DE 9 CENTIMETROS, MAS UN PEQUEÑO RIBETE.	100X50	60% ALG + 40% POLI
EXCLUSIVO PHG: FUNDA DE ALMOHADA BOLSILLO INTERNO 260 HILOS. TELA BLANCA LLANA, TELA PIMA PERUANA, 60% ALG 40% POL. TIENE DOS PESTAÑAS UNA DE 4.5 CENTIMETROS Y LA OTRA DE 9 CENTIMETROS, MAS UN PEQUEÑO RIBETE.	70X50	60% ALG + 40% POLI
SABANA PLANA TC260 40% POLI 60% ALG BRAMANTE O PERCAL - SABANA UNDER KING	290X310	60% ALG + 40% POLI
SABANA PLANA TC260 40% POLI 60% ALG FULL 60% ALG BRAMANTE O PERCAL - SABANA UNDER QUEEN	290X290	60% ALG + 40% POLI
SABANA PLANA TC260 40% POLI 60% ALG FULL 60% ALG BRAMANTE O PERCAL - SABANA UNDER FULL	270X290	60% ALG + 40% POLI
EXCLUSIVO PHG: SABANA PLANA 260 HILOS, CON DOBLADILLO O CENEFA DE 9CMS MÁS UN PEQUEÑO RIBETE. SABANA BLANCA LLANA, TELA PIMA PERUANA 60% ALG 40% POL KING - SABANA SUPERIOR CON RIBETE - KING	290X310	60% ALG + 40% POLI
EXCLUSIVO PHG: SABANA PLANA 260 HILOS, CON DOBLADILLO O CENEFA DE 9CMS MÁS UN PEQUEÑO RIBETE.. SABANA BLANCA LLANA, TELA PIMA PERUANA 60% ALG 40% POL - SABANA SUPERIOR CON RIBETE - QUEEN	290X290	60% ALG + 40% POLI



EXCLUSIVO PHG: SABANA PLANA 260 HILOS, CON DOBLADILLO O CENEFA DE 9CMS MÁS UN PEQUEÑO RIBETE.. SABANA BLANCA LLANA, TELA PIMA PERUANA 60% ALG 40% POL - SABANA SUPERIOR CON RIBETE - FULL	270X290	60% ALG + 40% POLI
COVER DUVET 260 HILOS 2,90 ANCHOX2,40 LARGO. TELA BLANCA LLANA, TELA PIMA PERUANA, 60% ALG 40% POL		60% ALG + 40% POLI

### Estándar características toallas.

DESCRIPCION	CARACTERISTICAS	
	MEDIDAS	GRAMAJES
<b>TODOS LOS ITEMS DEBE LLEVAR ETIQUETA CORPORATIVA LOGO BORDADO (NO IMPRESO) CON MES Y AÑO DE CONFECCIÓN.</b>		
<b>ESTÁNDAR TOALLAS GRUPO HOTELES ORO VERDE</b>	<b>MEDIDAS</b>	<b>GRAMAJES</b>
TOALLAS DE CUERPO/ BODY	140x70	550 GR - 650 GR
TOALLAS DE TOCADOR / MANOS /HANDS	70x40	550 GR - 650 GR
TOALLAS DE CARA/ FACE	30x30	320 GR
TOALLAS DE PIE / PIE DE BAÑO	80x50	800 GR - 850 GR
TOALLAS DE FITNESS (rectangular)/ GYM	100x50	550 GR - 650 GR
TOALLAS PARA PISCINA (TOALLON)/ POOL	180x90	460 GR - 500GR
<b>UNIPARK</b>		
UNIPARK TOALLAS DE CUERPO	140x70	450 GR - 500 GR
UNIPARK TOALLAS DE TOCADOR / MANOS	70x40	450 GR - 500 GR
UNIPARK TOALLAS DE CARA	30x30	320 GR
UNIPARK TOALLAS DE PIE / PIE DE BAÑO	80x50	600 GR - 800 GR
UNIPARK TOALLAS DE FITNESS (rectangular)	100x50	450 GR - 500 GR
UNIPARK TOALLAS PARA PISCINA (TOALLON) N/A	180x90	460 GR - 500GR
<b>ESTANDAR BOUTIQUE PHG Y CATEGORIA LUXURY</b>		
TOALLAS DE CUERPO (TOALLON)/ BODY	180x90	650GR
TOALLAS DE TOCADOR / MANOS/ HANDS	70x40	650GR
TOALLAS DE CARA/ FACE	30x30	320 GR / 650GR-PHG
TOALLAS DE PIE / PIE DE BAÑO	80x50	800GR
TOALLAS DE FITNESS (rectangular)/ GYM	100x50	650GR
TOALLAS PARA PISCINA (TOALLON)/ POOL	180x90	650GR
<b>BATAS DE BAÑO</b>		
TELA WAFLE O NIDO DE ABEJA TALLAS M, L		TELA WAFLE
CON LOGO CORPORATIVO BORDADO		
PHG - LUXURY: únicas propiedades con forro interior.		



# Procedimiento de compra de lencería

Previo a la adjudicación de la compra:

- Anexar inventario actual de la propiedad, elaborado por ama de llaves.
- Anexar escenario ideal por cada propiedad, elaborado por ama de llaves en el formato estandarizado.
- Anexar Informe Pruebas de Lavado realizado por ama de llaves cuando corresponda.  
**Revisar INS-LAV-002 Instructivo operativo de lavandería**
- Anexar capex de la propiedad,
- Cotizar, mínimamente, con tres proveedores, y anexar cuadro comparativo.

Indicaciones de lencería y toallas.

- Etiqueta personalizada, con logo. ANEXO 1.
- El logo se utiliza únicamente en la etiqueta, conjuntamente con el año de fabricación de la prenda.
- El logo debe ser el actualizado de OVH, que utilizamos en todas las propiedades a nivel nacional.
- Colores de las toallas:
  - Habitaciones: blanco
  - Áreas públicas: gris\*
- Ninguna toalla, para ningún área, lleva cenefa, ni personalización por tema de rotación de inventarios (pérdidas).

Indicaciones impartidas por GG Corporativo, IsKo.

Elaborado por: ReMora Año 2018 – Actualización Año2019 BrandBook



ANEXO 1.



DEBEN VENIR EN MATERIAL BORDADO NO IMPRESO EN TELA LO COLOCA EL PROVEEDOR EN LAS PRENDAS COMPRADA



ANEXO 2.



ETIQUETA DE COLCHON PROVEEDOR SIMMONS. HOSPITALITY COLLECTION ORO VERDE DREAM BED.