



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

# Inspección de habitaciones

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-06-00

## Objetivo y alcance

El objetivo es definir las inspecciones mínimas de habitaciones que hay que realizar y cómo hacerlas para garantizar unos niveles óptimos de limpieza, orden y conservación.

La Dirección, la Gobernanta y el Jefe de Mantenimiento son los responsables de cumplir con la correcta implantación de este procedimiento.

## Contenido

- 1 Operativa diaria
- 2 Principios del servicio
- 3 Registros y archivo
- 4 Validación del procedimiento

## 1 Operativa diaria

### **Responsables: Dirección, Gobernanta y Jefe de Mantenimiento**

La Dirección del hotel, junto a la Gobernanta y el Jefe de Mantenimiento, definirá el número de habitaciones que se deberán inspeccionar, teniendo en cuenta que cuanto mayor sea la frecuencia y rigurosidad de las revisiones aseguraremos ofertar un mejor producto y servicio a nuestros clientes. Se recomienda un ratio de inspección diario de 1,5% del total de habitaciones del hotel, de forma que cada tres meses hayan sido inspeccionadas todas (ej. en un hotel de 200 habitaciones se inspeccionarán 3 cada día)

El fin de esta inspección es detectar tanto el estado de la limpieza como el estado de conservación de las habitaciones del hotel.

Al margen de la supervisión diaria de las habitaciones de salida, la Gobernanta deberá inspeccionar, más profundamente, una serie de habitaciones con el fin de evaluar su limpieza y estado de conservación. La Gobernanta escogerá habitaciones que hayan sido limpiadas por diferentes Asistentes de pisos, con el fin de detectar los fallos más comunes de cada empleado. De esta forma, el registro nos servirá también para evaluar el trabajo de nuestros colaboradores/as, debiendo comentar con ellos los fallos encontrados y tomando las medias necesarias para subsanarlos.

Por parte del departamento de Mantenimiento, se inspeccionará el estado y funcionamiento de todos los elementos e instalaciones de las habitaciones procediendo a reparar las posibles averías y sustituyendo los elementos o partes consumibles deterioradas cuyo mal estado pueda originar incomodidades a los clientes.

Organización Department – Inspección de habitaciones



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

En ambos casos, utilizarán el registro *“Inspección de habitaciones y baños.xls”*. Esta plantilla deberá ser adaptada en cada hotel a sus habitaciones y después de las inspecciones quedarán correctamente archivados.

El control de las inspecciones se anotará en la plantilla *“Estatus inspección de habitaciones.xls”* en la que se indicará cada una de las revisiones realizadas en cada habitación y la fecha de la inspección.

El Director obligatoriamente deberá efectuar la inspección sorpresiva de al menos 3 habitaciones al mes siguiendo la plantilla *“Inspección de habitaciones.xls”*, y anotándolo en la plantilla *“Estatus inspección de habitaciones.xls”*.

## 2 Registros y archivo

Se deberán adaptar en cada hotel, serán de carácter obligatorio y se cumplimentarán según la periodicidad marcada por la Dirección del hotel, teniendo siempre en cuenta los aspectos destacados en los Golden Points del Mystery Guest \*:

Registros	Responsables	Plazo archivo
Estatus inspección de habitaciones	Gobernanta	12 meses
Inspección de habitaciones y baños	Gobernanta	12 meses

## 3 Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Aprobado por:		Fecha aprobación
1	Operaciones <b>(Process Owner)</b>	Operations Control Director	Anja Loijens	Marzo 2012
	Auditoría Interna	Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Recursos	SVP Auditoría Interna		
	Estrategia y Desarrollo	SVP Recursos Humanos		
		SVP Calidad y Competición		Acta Comité
		Comité de Dirección		26/03/2012