



Preparación



Limpieza



Equipamiento

**Servicio**

Herramientas

Lavandería externa

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-18-00

Objetivo y alcance

El objetivo es describir las tareas relativas a la gestión de la lencería externa: Solicitud, recepción, inventario y control de los paquetes de lencería.

Se deberá llevar un control exhaustivo de la calidad del lavado y planchado, además de garantizar que la empresa que gestiona este servicio cubra tanto las necesidades del hotel en todo momento como que el servicio ofrecido cumpla con los niveles de calidad exigidos en nuestra compañía.

Tanto la Gobernanta como el Maître serán los responsables de que las tareas de lavandería externa de sus respectivos Departamentos (Pisos y Restauración) se realicen de acuerdo a lo descrito.

Contenido

- 1 Dotación de lencería
- 2 Operativa diaria
 - 2.1 Recogida de la lencería sucia
 - 2.2 Análisis del cambio de lencería
 - 2.3 Recogida de la lencería sucia y entrega de la limpia
 - 2.4 Reclamación
 - 2.5 Introducción del albarán en el sistema y archivo
- 3 Gestión de la lencería
- 4 Procedimientos relacionados
- 5 Registros y archivo
- 6 Validación del procedimiento

1 Dotación de lencería

La empresa que presta este servicio debe cubrir a los hoteles las necesidades de sábanas, almohadas, servilletas, manteles, etc.

Habitualmente, NH hoteles ha negociado disponer de cinco juegos de lencería por habitación. Esto es debido a que hay cinco estados para el reemplazo de lencería:

- 1 juego: Lavándose
- 1 juego: En transporte (a la empresa de limpieza o al hotel)
- 2 juegos: En almacén
- 1 juego: En uso

Es imprescindible llevar un exhaustivo control de la lencería **recibida**, además de tomar nota de todas las incidencias, e informar al Departamento de Compras para su solución.



Preparación

Limpieza

Equipamiento

Servicio

Herramientas

2 Operativa

Responsables: Gobernanta

Acciones previas

La Gobernanta deberá efectuar una estimación de stock mínimo recomendado para cubrir la media de ocupación y salidas de su hotel. Teniendo en cuenta la ropa almacenada y la ropa en uso.

2.1 Recogida de la lencería sucia

- Lencería de habitaciones: La Asistente de Pisos recogerá toda la lencería que necesita lavarse de las diferentes habitaciones. La introducirá en el carro para enviarlo a la lavandería.
- Lencería de F&B:
El Maître recogerá toda la lencería sucia para su envío a la lavandería externa.

2.2 Análisis del cambio de lencería

- La Gobernanta analizará la información facilitada por el sistema que mostrará las habitaciones a limpiar con el objetivo de calcular un aumento de pedido a la lavandería externa a solicitar al proveedor en caso de que fuera necesario.
- El Maître hará su propia previsión para el día siguiente.
- Tanto la Gobernanta como el Maître analizarán, basándose en la ocupación prevista, las necesidades de lencería y si es necesario se solicitarán más paquetes de lencería para los días siguientes. Si no se notifica ninguna modificación, el proveedor nos enviará siempre el stock habitual marcado.

2.3 Recogida de la lencería sucia y entrega de la limpia

El proveedor recogerá la lencería sucia del hotel. Al mismo tiempo entregará los lotes con la ropa limpia.

- Firma de albarán, distribución de la lencería y conteo: La Gobernanta y/o el Maître (los Recepcionistas disponibles si aplica) firmarán el albarán del proveedor (guardando una copia) y tomarán el lote para dividirlo entre F&B y Pisos.

En este momento el responsable de cada área:

- Comprobará que las jaulas o contenedores y los sacos de ropa lleven el distintivo del establecimiento correspondiente.
- Contabilizará las prendas recibidas:
- Si la ropa es alquilada: se contará la cantidad de ropa entregada por el proveedor con el fin de comprobarlo con la factura.
- Si la ropa es propiedad del hotel: Se contará la cantidad de ropa que se envía a la lavandería y la entregada por parte del proveedor.



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

- Anotará en los registros de compras la cantidad de ropa recibida en buen estado.
- Se deberá comprobar el buen estado de la ropa y se retirará toda la que esté rota o en mal estado (sucia o mal planchada), tomando nota para reclamar al proveedor.
- Almacenará la ropa, clasificándola según tipología y uso.
- La lencería debe ser distribuida entre los diferentes almacenes de las distintas plantas (si existen) o los carros de las Asistentes.
- El área de F&B almacenará su propia lencería en sus almacenes.

2.4 Reclamación

- Si hay alguna incidencia, recepción de menor cantidad de la solicitada, ropa sucia o dañada, se registrará en la plantilla de compras únicamente las unidades correctas.
- Comunicaremos al proveedor las incidencias detectadas y le solicitaremos nota de abono o albarán corregido.
- Se recomienda, colocar toda la ropa defectuosa o dañada en un carro aparte para su posterior envío una vez a la semana, previo aviso al proveedor.
- Si existe decalaje entre el pedido inicial y el recibido, se contactará con el proveedor para su reposición urgente en hotel en caso de necesidad. En caso de recibirlo en el mismo día no será necesaria la rectificación del albarán.

2.5 Introducción del albarán en el sistema y archivo

Para hoteles con Click&buy implantado

- La Gobernanta, el personal de administración o el maître (dependiendo del hotel), registrarán el albarán en la *“Plantilla para la introducción de albaranes de lavandería”* facilitada por el Departamento de Compras, indicando el número de unidades incluidas en el albarán (sólo para los hoteles con Oracle).
- Los proveedores enviarán el último día del mes una factura “pro forma” de todas las entregas del mes que el hotel deberá registrar en Oracle (antes del segundo día hábil del mes siguiente).
- Para validar la información enviada en la factura pro forma por parte del proveedor se hará la introducción diaria de albaranes en la plantilla creada para tal efecto, con el objetivo de que esta plantilla sea contrastada con la factura pro forma enviada por el proveedor antes de introducirla en Oracle.
- Si llegase a haber una discrepancia entre la factura del proveedor y el registro de los albaranes por parte del hotel en la plantilla Excel, se deberá solucionar antes de introducir el resumen mensual en Oracle. Para solucionarlo es necesario ponerse en contacto con el proveedor para indicarle en que albarán y artículo hemos encontrado las diferencias.
- Se introducirá un único pedido y recepción a manera de resumen al final de mes.



Preparación Limpieza Equipamiento **Servicio** Herramientas

- Es muy importante, introducir el pedido resumen en Oracle en la fecha establecida, el límite es el segundo día hábil de cada mes. Para la introducción de los pedidos en Oracle se debe seguir el procedimiento [Compras con pedido/recepción](#).

Para hoteles sin Click&buy implantado

- Se seguirá la operativa actual en cada BU.

3 Gestión de la lencería

La cantidad de lencería recibida en el hotel y mostrada en el albarán debe ser igual a la cantidad contenida en los lotes recibidos (conteo físico o pesaje según aplique).

Con el fin de garantizar el stock inicial, podemos llevar un control de la ropa que enviamos a la lavandería, utilizando como herramienta de control la plantilla "[Control de ropa.xls](#)" para comprobar que no ha existido disminución en es stock del hotel. En caso de detectar discrepancias contactar con el proveedor para que evalúe la situación.

4 Procedimientos relacionados

Compras con pedido/recepción

5 Plantillas y archivo

- Los **hoteles con Click & Buy implantado** deberán guardar los albaranes físicos en el hotel durante 5 años agrupándolos por proveedor y mes. Todos los albaranes deben estar identificados con el número de recepción de Oracle.
- Los **hoteles sin Click & Buy implantado** deberán enviar los albaranes a Administración para su archivo.

Registro o documento	Responsable	Plazo archivo
Control de ropa	Gobernanta	Opcional
Plantilla para la introducción de albaranes	Gobernanta	Opcional

6 Validación del procedimiento

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