



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

Limpieza de áreas comunes

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-04-00

Objetivo y alcance

El objetivo es definir el procedimiento a seguir en la limpieza de las áreas comunes, para así asegurarnos de que estas zonas estén siempre en condiciones excelentes: limpias, ordenadas y regularmente revisadas.

Los principales responsables de este procedimiento serán Dirección, la Gobernanta y el Jefe de Mantenimiento, aunque todo el personal del establecimiento deberá cuidar de la limpieza y mantenimiento del hotel.

Contenido

- 1 Planificación
- 2 Operativa
 - 2.1 Limpieza de la recepción / Hall
 - 2.2 Restaurante, bar y salas de conferencia
 - 2.3 Aseos públicos
 - 2.4 Zona Spa
 - 2.5 General
- 3 Procedimientos relacionados
- 4 Registro y archivo
- 5 Validación del procedimiento

1 Planificación

Responsables: Asistente de pisos

Con el fin de mantener las zonas comunes del hotel en perfecto estado, la Gobernanta debe planificar la limpieza de las mismas. Un programa de limpieza bien estructurado es la garantía de que se logre un resultado óptimo.

Cada área del hotel tiene unos horarios de funcionamiento y otros de cierre, que será conveniente aprovechar para la limpieza. Para las áreas que no cierran, se elegirá siempre el horario en el que se causen menos molestias a los huéspedes.

Para la elaboración del programa se tendrán en cuenta todas las áreas del hotel y sus elementos. Las frecuencias de limpieza serán definidas en base a la estructura de personal del hotel de cada hotel.

En caso de que el servicio de limpieza esté externalizado, se realizará una planificación con el/la supervisora con el fin de mantener las zonas comunes en buen estado de limpieza.

Organization Department – Limpieza de Áreas Comunes



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

Las frecuencias recomendadas son:

De 1 a 3 veces al día (siempre que se requiera)
Área de recepción, entrada principal, lavabos de recepción, y ascensores
Restaurante, cafetería, bar y salones
Servicios sanitarios del restaurante, de la cafetería, del bar y de los salones

DIARIO O SEMANAL
Salones, terrazas y gimnasio
Cristales y repisas ventanas
Aspirar (moviendo muebles)
Apliques, lámparas, focos y cuadros
Rejillas aire acondicionado y luces emergencia
Ascensores de cliente (con capa protectora para el acero inoxidable)
Paredes baños clientes, vestuarios, sauna y jacuzzi
Pie wc y lavabo
Paredes terrazas
Escaleras clientes
Maquinas gimnasio, tumbonas, mesas y sillas
Limpiar paredes salones, cortinas salones y visillos
Vestuarios de empleados

MENSUAL
Interruptores, enchufes y cables
Aspirar tapicería, muebles restaurante

TRIMESTRAL
Lavado fundas sofá, butacas, etc.
Alfombras hall
Paredes recepción y hall
Techos hall, salones y gimnasio
Barras de madera del buffet y zona TV
Cortinas y visillos de los salones y hall

SEMESTRAL O ANUAL
Pulido y vitrificado de salones y hall
Pulido de escaleras huéspedes
Cristales panorámicos y de terrazas
Lacado y barnizado de muebles terraza

Teniendo en cuenta estas premisas, la Gobernanta deberá elaborar un plan de limpieza de áreas comunes con rutas, horarios y tiempos razonables para cada actividad y lo plasmará en la plantilla "[Planificación Asistentes de áreas comunes.xls](#)" que se entregará a los Asistentes responsables de dichas tareas.

El tiempo asignado podrá, obviamente, sufrir variaciones y verse afectado por situaciones imprevistas, por lo que se dejará siempre la casilla de observaciones junto a cada tarea para que la rellene la Asistente correspondiente.

Además de la ruta "fija" de limpieza, la Gobernanta anotará otras tareas no previstas en el plan (ej. limpieza de salas con sus horarios, si hubiese salas ocupadas) y los "proyectos" que le toquen según el plan de limpieza preventiva. Consultar el procedimiento "[Limpieza preventiva](#)".

Si hubiese dos turnos de zonas comunes (mañana y tarde) la persona responsable del de la mañana, anotará para el siguiente turno las tareas que no haya podido completar.

A continuación, se presentan dos posibles ejemplos de Planes de Limpieza, en función del volumen e instalaciones del hotel. Se deberá escoger uno de los dos modelos, habrá que adaptarlo a la realidad del hotel y será de carácter obligatorio.



Preparación

Limpieza

Equipamiento

Servicio

Herramientas

2 Operativa

Responsables: Asistente de pisos

Las áreas comunes reflejan la primera impresión de nuestros huéspedes y es por tanto, una de las zonas más importantes.

Las principales zonas comunes son:

- Recepción / Hall
- Ascensores
- Restaurante, bar y salas de reuniones
- Aseos
- Zona de parking
- Zona Spa

Los siguientes puntos detallan qué imagen deben dar las áreas comunes y lo que se debería hacer. Si se siguen estas pautas con rigurosidad, será posible estandarizar la limpieza de las zonas comunes y causar una buena primera impresión a los huéspedes.

Siguiendo los criterios de sostenibilidad medioambiental, utilizaremos los recursos necesarios para la correcta limpieza sin derrochar productos químicos, ni agua.

2.1. Limpieza de la Recepción / Hall

La limpieza se realizará al menos una vez por turno y más veces en caso de ser necesario, de forma que se mantenga permanentemente una impresión general de limpieza. No obstante, deberá evitarse en momentos de frecuencia de huéspedes; si es posible, se limpiará a primera hora de la mañana, antes del comienzo de las salidas y a primera hora de la tarde.

- Todas las moquetas, ventanas, espejos, paredes, papeleras y los muebles deberán estar libres de polvo.
- El mostrador de la Recepción deberá estar limpio.
- Deberá haber un olor agradable en toda la Recepción / Hall.

2.2. Restaurante, Bar & Salas de conferencia

- Restaurante, bares y cafeterías se limpiarán tantas veces como servicios principales se ofrecen en esas instalaciones.
- La limpieza del restaurante se hará regularmente y especialmente después de cada servicio.
- Los cristales, los espejos y las ventanas estarán limpios.
- Los enchufes y los interruptores estarán limpios.
- Los cuadros estarán limpios y colocados correctamente.

2.3. Aseos Públicos

- Se limpiarán y se revisarán los aseos frecuentemente (como mínimo tres veces al día).
- Los intervalos de limpieza deberán ser suficientes.
- Se desinfectará el lavabo con frecuencia.
- Se colocará el jabón y los productos de aseo correspondientes.
- Se verificarán en cada turno: los dispensadores de las toallas, los de aire caliente, las cajas de Kleenex, los aseos, los lavabos, las piezas de jabón, el portarrollos y las bolsas higiénicas.

Organization Department – Limpieza de Áreas Comunes



Preparación **Limpieza** Equipamiento Servicio Herramientas

- En los aseos de las mujeres, se colocará una papelerera adicional.
- Se utilizará un ambientador para los aseos.
- Los aseos y los lavabos se dejarán sin restos de cal.
- Se proporcionará suficientes toallas (si aplica).
- La cesta para depositar las toallas estará limpia (si aplica).
- El techo y la ventilación estarán limpios.
- Se colocará el rollo de papel higiénico con el extremo doblado en pico y un rollo de papel de repuesto.

2.4. Zona Spa

Habrá que tener en cuenta si la zona de Spa está subcontratada. En caso de que esté gestionada por un tercero, no será labor del departamento de pisos del hotel la limpieza y desinfección, sino de la empresa subcontratada.

En el caso que el servicio no esté subcontratado:

- La zona Spa se revisará con frecuencia.
- Las duchas se limpiarán frecuentemente, al igual que las sillas y el resto de los aparatos que deberán estar limpios
- Los suelos se limpiarán con frecuencia.
- Las colchonetas se mantendrán limpias.
- Las taquillas estarán limpias y en buen estado.
- Los azulejos se mantendrán limpios y sin roturas.
- Los bancos de madera se mantendrán limpios.
- Las puertas de emergencia estarán despejadas y correctamente iluminadas y con kit de emergencia disponible.
- El solarium se mantendrá limpio y con un pulverizador desinfectante con cierre.
- Se dispondrán pañuelos de papel.
- Se proporcionarán toallas suficientes.

2.5. General

- Todas las luces y señales de salida de emergencia las revisará mantenimiento, aunque habrá que vigilar que no tengan polvo. En el caso de que no funcionen correctamente (de acuerdo con la legislación vigente) se avisará a Mantenimiento. *
- Limpieza periódica de Logos NH en la entrada principal (aunque sea una limpieza subcontratada, se deberá velar por su imagen y limpieza). *
- Siempre que sea posible, se hará la limpieza de todas las zonas sin la presencia de los huéspedes.
- Si un huésped se acerca a la zona dónde el empleado está limpiando, el empleado ofrecerá otra alternativa al huésped.
- Se minimizará el ruido en la medida de lo posible.
- Se colocará un cartel avisando al huésped que se está realizando la limpieza de la zona común.
- Todos los rincones, aparatos de calefacción, cortinas, mesas, sofás y sillas en la zona común estarán limpios, bien colocados y en buen estado.
- Los cubos de basura y los ceniceros de los espacios permitidos, se vaciarán y se limpiarán manteniéndolos en buen estado.
- Se mantendrán las puertas del office cerradas. *
- Las puertas de las oficinas se mantendrán cerradas, limpias.
- La planificación de la limpieza se hará de acuerdo con las leyes aplicables correspondientes.
- Las zonas limpias se ventilarán con frecuencia.
- Escaleras y salidas de emergencia estarán siempre libres de obstáculos. *

Organization Department – Limpieza de Áreas Comunes



Preparación **Limpieza** Equipamiento Servicio Herramientas

- Todas las personas que manejen productos químicos deberán seguir las instrucciones correspondientes.
- Todos los residuos serán gestionados según las instrucciones correspondientes marcadas en el procedimiento.

* Aspectos destacados en los Golden Points del Mystery Guest.

3 Procedimientos relacionados

Limpieza preventiva
Inspección de áreas comunes

4 Registros y archivo

Se deberá escoger uno de los dos modelos detallados a continuación y adaptarlo a las necesidades de cada hotel.

Será de carácter obligatorio.

Registros	Responsable	Plazo archivo
Planificación Asistentes de áreas comunes (A)	Gobernanta	12 meses
Planificación Asistentes de áreas comunes (B)	Gobernanta	12 meses

5 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