



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

Limpieza de baños

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-03-00

Objetivo y alcance

El objetivo es definir el correcto procedimiento a seguir en la limpieza diaria de los baños, para la llegada y estancia del huésped.

Este procedimiento es de aplicación a todo el personal del departamento de pisos.

La Gobernanta será la encargada de mostrar a sus colaboradores la correcta organización de la limpieza del baño. Mantener el baño en perfecto orden y limpieza será responsabilidad de la Asistente.

Contenido

- 1 Operativa
 - 1.1 Pautas para una correcta limpieza del baño
 - 1.2 Puntos críticos
- 2 Prevención de riesgos laborales
- 3 NH con el Medio Ambiente
- 4 Procedimientos relacionados
- 5 Validación del procedimiento

1 Operativa

Responsables: Asistente de pisos

1.1. Pautas para una correcta limpieza de baños

Para un correcto servicio, los Asistentes de pisos deberán seguir las pautas que se detallan a continuación.

Los puntos van acompañados de fotografías explicativas de cómo debe quedar la habitación para el momento de la llegada del huésped.

Debemos poner especial esmero y no descuidar los detalles que harán que la limpieza sea completa.

Limpieza del baño

Vasos

Fregarlos con una esponja destinada exclusivamente a ese uso. Secarlos bien con una toalla destinada a ese uso. No utilizar nunca toallas de clientes.

Organization Department – Limpieza de baños



Los vasos se colocarán sobre el posavasos y con un vaso de plástico precintado en su interior.

Los vasos deberán colocarse en el lado contrario al de los amenities.

Inodoro

Inodoro por dentro:

Extender el producto con la escobilla o estropajo destinado exclusivamente a ese uso.
Pulsar el botón y enjuagar la escobilla.

Inodoro por fuera:

Se limpiará la tapa de WC incluyendo las bisagras y la palanca.
Se limpiarán los desagües y los tapones.
Pasar el estropajo y aclarar con la bayeta y agua caliente.
Secar con el paño de secado destinado para ese uso (bajo ningún concepto con las toallas).
Bajar la tapa al terminar su limpieza.

Portarrollos:

Se limpiará el portarrollos, prestando especial atención a la parte superior.

Escobilla (si aplica):

Se limpiará el vaso de la escobilla y se retirará el agua. Si es necesario, se reemplazará la escobilla, si tiene cerdas amarillentas o marrones, el cliente podría quejarse.

Bidé / Lavabo y bañera

Pasar el estropajo y aclarar con la bayeta con agua caliente.
Secar con el paño de secado destinado para ese uso.
Comprobar el correcto estado de la silicona para avisar a mantenimiento en caso de que sea necesario.

Al finalizar la limpieza de la ducha, el grifo deberá quedar en posición de bañera.
En cuanto al lavabo, el grifo se dejará en posición de agua fría cumpliendo con las recomendaciones de ahorro marcadas por el departamento de Medio Ambiente.

Espejo, mampara, cortina de ducha y encimera

Rociar toda la superficie con el producto homologado.
Se pulirán griferías de forma que no quede nada goteando.
Secar con un paño limpio para evitar que queden restos de producto que al secarse puede originar una mancha.
En caso de cortinas de ducha, se reemplazarán en cuanto aparezcan manchas

Secador, grifos, dispensador de pañuelos y otros elementos

No olvidar su limpieza.

Comprobar que el dispensador de pañuelos y el de bolsas higiénicas están llenos:

- Pañuelos de papel en dispensador (si aplica). El primer pañuelo deberá estar doblado en pico.



Preparación **Limpieza** Equipamiento Servicio Herramientas

- Bolsas higiénicas en dispensador, (siempre que se disponga de este elemento).

Comprobar que el secador de pelo y el cable están limpios y que el secador funciona correctamente, en caso contrario avisar a mantenimiento.

Comprobar que en los grifos no hay residuos de cal.

Dispositivo medioambiental de cambio de toallas.

Comprobar el buen estado del cartel, en caso contrario, sustituirlo.

Kit de baño

Limpiar la bandeja para el posterior montaje del kit de baño. Consultar procedimiento

En caso de habitación de huésped, la reposición de los amenities se realizará únicamente en el caso de que se haya consumido más del 50% del producto.

Papelera

Comprobar si se ha hecho uso de la papelera y sustituir la bolsa en su caso.

Limpiar el cubo si fuera necesario.

Banqueta

Limpiar la banqueta con el paño húmedo y colocarla en el lugar adecuado.

Toallas

Antes de su colocación, se deberá comprobar el buen estado de las toallas, en caso de no ser así, reponerlas por otras en correcto estado.

La frecuencia del cambio de toallas, será la siguiente:

- Si el huésped deja las toallas usadas en el colgador o en el toallero (o sobre la encimera del baño en aquellos hoteles que no dispongan de colgador o toallero), **no se cambiarán**, únicamente se dejarán bien colocadas donde proceda.
- Si el huésped deja las toallas en el suelo o depositadas en el interior de la bañera o bidet, siguiendo las indicaciones del dispositivo de medio ambiente, el Asistente de pisos **sí las cambiará**. Es importante prestar atención a esta petición del huésped ya que puede generar quejas en los huéspedes.

Si el huésped deja las toallas en el colgador, toallero o en la encimera del baño, para que no se las cambien y el Asistente o la Gobernanta consideran que están sucias o muy mojadas, éstas también se cambiarán.

Se limpiarán los toalleros.

Se colocarán las toallas en sus correspondientes toalleros, con los anagramas siempre hacia fuera, y situadas al mismo nivel.

Azulejos

Se deben limpiar los azulejos al lado de la bañera y los que se encuentran detrás de los sanitarios.

Suelo

Se fregará bien la superficie del baño, utilizando cubo y fregona, prestando especial atención a los rincones. Posteriormente se aspirará. Se trabajará hacia la puerta.

Se evitará el uso de mopas o bayetas, ya que no llegan a los rincones y dejan pelusas.

Organization Department – Limpieza de baños



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

Dejar secar bien el suelo después de fregarlo.

Para finalizar

Antes de abandonar el baño se revisará visualmente el estado general, cuidando que esté todo bien limpio así como de la colocación de todos los detalles.

1.2. Puntos críticos

A continuación se presentan unos puntos a los que debemos prestar especial atención para lograr la satisfacción del huésped. La alteración de cualquiera de estos elementos transmite una imagen equivocada de nuestro servicio:

- Bordes interiores, fondo, exterior, parte inferior de la tapa, parte trasera del WC.
- Parte inferior de las jaboneras. *
- Parte inferior externa del lavabo.
- Filtros, desagües, tapones y cadenas.
- Parte inferior de la cortina de ducha o mampara. *
- Barra de la ducha. *
- Alcachofa de la ducha atascada, con restos de cal y con la goma rota. *
- Manguera ducha enroscada sobre grifo o descompuesta. *
- Azulejos junto a la bañera y detrás de los sanitarios. *
- Vasos sucios. *
- Acumulación de polvo y pelos detrás de la puerta.
- Mandos de la bañera en posición de ducha. *
- Pelos. *
- Envoltorios de los amenities en mal estado.
- Grifos que gotean, no cierran bien. *
- Residuos (pelos, etc.), suciedad incrustada (grasa óxido, etc.), manchas amarillentas. *
- Que no quede rastro de presencia del huésped anterior sobretudo en el inodoro, bañera y lavabo. *
- Malos olores.
- Escobilla (usencia de pelos, y cerdas amarillentas/marrones)
- Cortinas de ducha

* Aspectos destacados en los Golden Points del Mystery Guest.

Siempre se intentarán cubrir las expectativas del huésped en lo que a limpieza, desinfección y orden se refiere. Para ello es importante utilizar los productos que aseguren el resultado que busca el huésped.

2 Prevención de riesgos laborales

Responsables: Gobernanta, Asistente de pisos

A continuación se presentan unas pautas para evitar cualquier incidente a la hora de proceder a la limpieza de baños:

Prestar atención a los vertidos de agua que pueda haber en el baño. Eliminarlos antes de empezar a trabajar.

Realizar la limpieza de bañera y mampara siempre desde el interior de la bañera, colocando una toalla o alfombrín para evitar resbalones y caídas.



Preparación **Limpieza** Equipamiento Servicio Herramientas

No utilizar el mobiliario de la habitación (banqueta) o el borde de la bañera para acceder o limpiar zonas elevadas (espejos). Utilizar la escalera de mano de 3 peldaños o los útiles de limpieza con mango extensible.

Al limpiar el inodoro y el bidé mantener la espalda recta y flexionar las piernas.

Al barrer, fregar y aspirar, realizar los movimientos lateralmente y evitar adoptar posturas en las que se deba mantener la espalda inclinada. Utilizar útiles con mangos de suficiente longitud.

Para limpiar el baño es obligatorio el uso de los guantes de nitrilo (azules) y gafas de seguridad para realizar trasvases de productos de limpieza.

Al recoger las papeleras y las bolsas de basura, no se introducirán nunca las manos en ellas ya que podríamos cortarnos con algún objeto cortante o punzante que pueda haber. La papelera se deberá coger con las dos manos por la parte exterior y se volcará su contenido en la bolsa de basura del carro.

3 NH con el Medio Ambiente

Responsables: Gobernanta, Asistente de pisos

En la limpieza de los baños hay que procurar ser comedidos en el uso de los productos de limpieza, seguir las dosificaciones recomendadas por el fabricante y tener los grifos de agua el menor tiempo abiertos, utilizando únicamente la necesaria.

En el caso del agua caliente se debe considerar que también se ahorrará en el gasto de energía para calentar el agua y que se mueva por los circuitos hasta la habitación.

“Sabías que... 5 minutos de grifo abierto conlleva un gasto de agua caliente de 20 litros por lo que si lo realizas en 100 habitaciones de hotel supone 2.000 litros”.

Cuando se limpie el inodoro se procurará realizar únicamente las descargas necesarias y realizar parciales si el inodoro cuenta con ello, no usaremos el inodoro como papelera. Una sola descarga supone 7 litros de agua.

Antes de dar por terminada la habitación, revisar si existen fugas de agua o goteos en los grifos y cisterna y si esta interrumpe el flujo de agua una vez lleno el depósito.

Además se ha creado un plan enfocado a reducir la frecuencia del lavado de la lencería. Con el plan medioambiental, NH ya ha reducido el consumo de agua de sus hoteles más de un 28%.

Este plan ofrece a nuestros huéspedes la oportunidad de elegir si desean que sus toallas sean o no cambiadas durante su estancia. Para informar de ello, se ha diseñado un dispositivo que deberá estar en un lugar visible en el baño de la habitación.

Para desechar correctamente los residuos consultar las instrucciones relativas a Gestión de Residuos que emite el departamento Corporativo de Ingeniería y Medio Ambiente.

4 Procedimientos relacionados

Control inventarios y almacenaje de ropa



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

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