



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

Limpieza de habitaciones

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-02-00

Objetivo y alcance

El objetivo es definir la limpieza diaria de las habitaciones 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. Mantener las habitaciones en perfecto orden y limpieza será responsabilidad de la Asistente.

Contenido

- 1 Operativa
 - 1.1 Pautas para una correcta limpieza de habitaciones
 - 1.2 Puntos críticos
 - 1.3 No debemos olvidar
- 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 habitaciones

Para un correcto servicio, los Asistentes de pisos deberán seguir las siguientes pautas:

Antes de entrar a la habitación

1. Empezaremos la limpieza por las habitaciones que aparecen libres y se pueden limpiar.
2. Continuaremos por las habitaciones en las que encontremos el Cartel de "Puede entrar".
3. Si encontramos el Cartel de "No Molestar", no debemos entrar en la habitación bajo ningún concepto y continuaremos con el resto de las habitaciones hasta que seamos avisados, ya sea por el huésped, el Departamento de Recepción o bien porque el huésped cambie el cartel por el de "Puede entrar".



Preparación **Limpieza** Equipamiento Servicio Herramientas

Si a la hora de la finalización del servicio de limpieza, el huésped no ha cambiado el cartel al estatus de “Puede pasar”, dejaremos por debajo de la puerta el cartel informativo de aplazamiento del servicio de limpieza, dónde se especifique hasta qué hora está disponible el servicio de limpieza en el hotel y/o la posibilidad contactar con recepción si necesita disponer de toallas, amenities, etc.

Al finalizar el turno de limpieza la Gobernanta será la responsable de informar a recepción de todas las habitaciones que mantengan el cartel de “No Molestar” y registrarlo con el status correcto en el sistema (DND).

Pasadas 24 horas sin limpieza de habitación, llamaremos al huésped y en caso de obtener respuesta informaremos que debemos hacer la limpieza de su habitación, en caso de no obtener respuesta a la llamada, deberemos entrar en la habitación para comprobar el estado de la misma y proceder a su limpieza.

Una vez decidido el orden de limpieza de las habitaciones, prestaremos especial atención al momento de entrar en la habitación ya que una actuación errónea en este momento puede suponer una queja por parte del huésped.

Antes de entrar en una habitación se llamará dos veces de forma pausada y se anunciará: “Servicio de limpieza, buenos días” para que, en caso de estar el huésped, le dé tiempo a responder.

En el caso de que el huésped se encuentre en la habitación, la Asistente se identificará y volverá más tarde a hacer la limpieza de la habitación, disculpándose.

Una vez comprobado que el huésped no se encuentra en la habitación, se colgará el Cartel de “Servicio de limpieza” en la puerta, realizando la limpieza de la habitación con la puerta cerrada.

Se plantean dos excepciones para mantener la puerta abierta:

- a) En caso de habitaciones de salida, se podrá hacer la habitación con la puerta abierta.
- b) En el caso de que el huésped decida que se realice la limpieza de su habitación mientras se encuentra dentro, la limpieza se podrá realizar con la puerta abierta y siempre con el cartel de servicio de limpieza. En caso de habitaciones de huésped fumador se podrá realizar la limpieza con la puerta abierta para favorecer la ventilación.

Limpieza de la habitación

Se establecen diferencias entre la limpieza de habitaciones de clientes y habitaciones de salida. Las tareas marcadas en azul no son necesarias realizarlas en habitaciones de cliente, a menos que sea necesario.

Al entrar en la habitación

Se apagará el aire acondicionado o la calefacción al entrar en la habitación.

Se comenzará la limpieza siguiendo el sentido de las agujas del reloj y de arriba hacia abajo, de esta manera evitaremos que se nos olvide cualquier elemento por limpiar.

Se correrán las cortinas y se abrirán todas las ventanas, puertas de terrazas, balcones para ventilar mientras la limpiamos y evitar olores innecesarios para el huésped.

Se sacará la ropa sucia de la habitación y baño, sacudiéndola antes por si hubiera algún objeto olvidado, y colocándola siempre en el saco del carro (nunca se debe dejar en el suelo).



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

Si el huésped ha dejado las toallas en el toallero no se cambiarán, cumpliendo con la política medioambiental.

Se abrirá el minibar y se retirarán los vasos para su correcta limpieza. (si aplica)

Se entra en el baño y se pulveriza con el limpiador

Se tirará de la cisterna del WC.

Se pulverizarán todas las superficies y se dejará actuar el tiempo recomendado.

Se vaciarán los ceniceros y papeleras.

Se retirará la basura segregada correctamente.

Se retirarán los servicios de bebida y comida y se llevarán al lugar indicado para tal efecto.

Además en las habitaciones de salida se abrirán cajones, puertas de armario y mesillas. Habrá que prestar especial atención a aquellas habitaciones destinadas a fumadores.

Cama

Cambio de sábanas

Atendiendo al compromiso medioambiental, el cambio de sábanas y fundas de almohada, para cualquier tipo de habitación y huésped en todos los hoteles de la unidad de negocio, se efectuará del siguiente modo:

- Hoteles de 5 estrellas: El cambio de sábanas se efectuará **cada dos noches**.
- Resto de hoteles: El cambio se efectuará **cada tres noches**.
- Nórdicos: En función de la BU.

No obstante, si el Asistente de pisos se encuentra con alguna mancha o rotura en las sábanas, que la cama queda demasiado arrugada, etc. se retirarán inmediatamente y se procederá al cambio de las mismas.

Será la Gobernanta quien llevará el control de cambio de sábanas de las habitaciones, a través del módulo de Gobernanta y se podrá consultar en el listado EHKGOBER2.

En las habitaciones de cliente se hará la cobertura por uno o por los dos lados.

Si el huésped ha utilizado la manta del armario, la cama se vestirá, además, con dicha manta de noche bajo la colcha ya que se entiende que el huésped la ha necesitado y la seguirá necesitando en toda la estancia.

No olvides poner los frenos a la cama.

El cambio de sábanas en los apartamentos se ajustará a lo convenido con el huésped.

Habitación de salida

Se cambiará la colcha de noche, las fundas de los cuadrantes, sábanas y fundas de almohada cada vez que un huésped abandone el hotel.

Cambio de ropa de cama. Se dejará la cama cerrada, sin cobertura.



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

Las camas se montarán de la siguiente manera:

Primero de todo, habrá que comprobar que las camas no tengan los frenos puestos para evitar posibles lesiones.

En el caso de habitaciones con más de una cama, se deberán separar las mismas con suficiente espacio para localizar cualquier objeto que se haya podido olvidar el huésped.

Ajustar el cubre colchón.

Nivelar la sábana bajera y la encimera por los laterales sin remeterlos alisando con la mano para que no quede ninguna arruga.

Nivelar la manta por los laterales menos el del cabecero que se debe dejar a un cuarto de la misma y sin meter los laterales.

Hacer el embozo con la sábana encimera.

Las camas deberán estar vestidas con la colcha decorativa o con la colcha de noche, sin arrugas y perfectamente limpia.

Manta de pie de cama decorativa, se colocará doblada, a lo ancho a los pies de la cama (si aplica).

No olvidar de colocar los frenos en las camas.

Dotación de cama:

Otoño/Invierno: Funda de colchón, sábanas, manta, almohada, funda de almohada y colcha.

Primavera/Verano: La dotación será la misma que en invierno a diferencia que la manta se dejará en el armario en lugar de colocarla en la cama.

Para los hoteles que dispongan de manta decorativa, se colocará doblada a los pies de la cama sólo en la época en la que la temperatura exterior sea fría.

Opcionalmente y si se dispone de ello, se podrá colocar sobre cada almohada un cuadrante decorativo.

Limpiar el polvo

Pulverizar todas las superficies y dejar actuar el producto el tiempo recomendado.

Elementos a limpiar:

[Limpiar y abrir los cajones para comprobar que están vacíos](#)

Mesita teléfono:

Se limpiará el teléfono, prestando especial atención al auricular y al cable.

Desenredar el cable. En caso de estar cedido se recomienda colocarlo alrededor del teléfono.

Comprobar el estado del Mini block, sustituirlo en caso de que tenga 2 ó menos hojas, si tiene 3 o más hojas en buen estado dejarlo para el uso del nuevo huésped.

Comprobar bolígrafo oxobiodegradable y sustituirlo en caso de encontrarse en mal estado.



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

Mesita contraria:

Según ley vigente en cada país en lo referente a materia antitabaco, será obligatoria la colocación del elemento homologado "Permitido fumar" o "Prohibido fumar" en aquellas habitaciones que corresponda.

Escritorio y silla

Limpiar y/o abrir los cajones para comprobar el interior.

Escritorio:

Limpiar el polvo levantando todos los elementos y colocándolos de nuevo en su lugar correspondiente.

Limpiar y comprobar el buen estado de todos los elementos que se pueden disponer en el escritorio.

Debajo del escritorio:

Papelera: En aquellos hoteles en los que el fondo de la papelera se encuentre en mal estado se sustituirá por otro en buen estado.

Armario: Limpieza y reposición del material

En caso de habitaciones de salida, se deberán abrir todos los cajones para comprobar que no hay nada dentro.

Verificar que dispone de todo los elementos.

Limpieza de polvo

Lámparas:

Limpiar todos los componentes de la lámpara y comprobar si hay alguna bombilla fundida. Si la hubiese debemos avisar al Departamento de Mantenimiento para que la cambie.

Cabecero de la cama:

Se debe limpiar todo el cabecero, prestando especial atención a la parte superior.

Televisión:

Se limpiará prestando especial atención a la parte trasera y la pantalla.

Minibar (si aplica al departamento de Pisos)

Revisar y reponer todos los productos según la dotación que corresponda (si aplica)

Controlar caducidades.

Cerciorar que los vasos están limpios y servilletas en buen estado.

Colocar los productos con todas las etiquetas al frente.

Apuntar en la plantilla "[Control consumos Minibar.xls](#)" los productos consumidos por el huésped para posteriormente comunicárselo a recepción.



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

Especial atención

Cuadros, espejos y puertas: Limpiar marcos y cristales.

Teléfono:

Limpiar el auricular.

Comprobar que están detalladas las extensiones (si aplica)

Desenredar el cable si es necesario.

Pomos y tiradores: Revisar y limpiar que no queden huellas.

Pared y moqueta: Limpiar manchas en la pared y la moqueta.

Caja Fuerte

Dejarla entreabierta siempre que el lugar donde esté situada nos lo permita.

Comprobar que tiene la pegatina de instrucciones en buen estado.

Suelo y cortinas

El aspirado a fondo será diario, retirando las camas y repasando por debajo de las mismas.

Después se fregará el suelo en aquellos hoteles que no tengan moqueta.

Se cerrarán los visillos y se dejarán las cortinas entreabiertas, que estarán siempre limpias y correctamente colocadas con todos los ganchos en perfecto estado.

Comprobar que el foscurit no presentará fisuras que dejen pasar la luz.

Para finalizar

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

- Retirar todos los productos y materiales de limpieza de la habitación
- Cerrar las ventanas y cortinas dejando entreabiertos foscurits y persianas a media altura
- Dejar encendidas luces de cabecero y pasillo
- Revisar que el termostato está apagado
- Pulverizar con ambientador
- Dejar la puerta del baño y pasillo entreabierta
- Vistazo general a la habitación y baño para comprobar colocación de la cartelería y elementos correspondientes
- Cerrar la puerta con cuidado de no molestar al resto de huésped.

En caso de existir algún desperfecto en la habitación, se avisará a la gobernanta que reportará al servicio de Mantenimiento de acuerdo a lo especificado en el procedimiento *"Gestión de Averías"*.

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:



Preparación

Limpieza

Equipamiento

Servicio

Herramientas

- Auricular del teléfono: que no esté sucio y maloliente
- Suciedad debajo de las camas
- Fondos de cajones (polvo y objetos olvidados)
- Canales de la televisión bien sintonizados *
- Cables de teléfono y lámparas: enroscados y sucios
- Placas de enchufes fuera de su sitio
- Ganchos de las cortinas descosidos
- Correcto funcionamiento de la ventilación *
- Cortinas que no cierran bien
- Patas de sillas descoladas
- Polvo en rodapiés
- Falta del cartel de No Molesten
- Falta del cartel para pedir el desayuno (donde proceda)
- Colchas de día con manchas o arrugadas *

* Aspectos destacados en los Golden Points del Mystery Guest.

1.3. No debemos olvidar

Habitación de Salida:

Abrir todos los cajones para cerciorarnos de que no haya ningún objeto personal del huésped que ocupaba la habitación.

Se cambiarán las sábanas y las toallas además de la colcha de noche.

Habitación de Huésped:

Hay que poner especial atención en no dejar ninguna habitación de huésped sin vigilancia.

Dejar todo en la misma posición en la que lo dejó el huésped, lo que esté encima de la cama, la silla o el escritorio lo ordenaremos y colocaremos; los pijamas los doblaremos y los dejaremos en la silla (no se dejarán nunca al lado de la cobertura); si hay ropa sucia la dejaremos a un lado de donde se encuentre.

No se debe tirar nada a la basura que no esté en la papelera y/o ceniceros. Si viéramos algo de valor dentro de la papelera o cenicero tampoco se tiraría. Se colocaría en un sitio visible para el huésped, a la espera de que lo vuelva a tirar a la papelera (avisar a superior en este caso).

Para aquellos hoteles que dispongan del accesorio de recogida selectiva para el carro, deberán depositar la basura correctamente segregada, en sus correspondientes departamentos (residuos orgánicos, envases, vidrios y papel).

Consultar procedimiento *"Dotación del carro"*

En ambos casos se deberá aspirar debajo de la cama ya que se trata de una zona en la que se acumula mucha suciedad y es muy frecuente encontrar objetos olvidados de huéspedes.

A la hora de ventilar, se deberá prestar especial atención a aquellas habitaciones destinadas a fumadores así como a la limpieza de los ceniceros.

2 Prevención de riesgos laborales

Responsables: Gobernanta, Asistente de pisos

Antes de comenzar a hacer la cama, no te olvides de quitar los frenos.



Preparación **Limpieza** Equipamiento Servicio Herramientas

Es importante ponerse los guantes de protección de nitrilo al entrar en la habitación para evitar contactos con productos químicos y agentes biológicos (ropa de cama y baño sucias, etc.).

Al hacer la cama y remeter las sábanas bajo el colchón debes mantener siempre la espalda erguida. Para ello colócate en la esquina de la cama y flexiona las piernas, apoyando en el suelo una de las rodillas (la más cercana a la parte media del colchón). Levanta el colchón utilizando tus brazos, no tu espalda.

Se deberá usar obligatoriamente los guantes de protección de nitrilo para retirar y manipular la ropa de cama y baño sucios, para limpiar el baño, para utilizar los productos químicos y para volcar las papeleras.

Si, al entrar en la habitación, se observa que ésta está especialmente sucia, la Asistente debe colocarse el mandil desechable antes de comenzar los trabajos. Una vez que se termine la limpieza, se tirará a la basura el mandil.

Se utilizarán las gafas de seguridad en aquellas operaciones en las que pueda existir riesgo de proyección de partículas (limpieza de rejillas elevadas y techos) y salpicaduras (trasvases de productos de limpieza y llenado de botes 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.

En caso de que se sufra un accidente por pinchazo o corte con un objeto punzante (jeringuilla, cuchilla de afeitar, etc.) se deberá informar inmediatamente al superior que indicará el procedimiento a seguir (acudir a la mutua de accidentes para seguimiento médico).

Se deberá evitar inclinar la espalda al hacer la cama. Se deberá mantener la espalda recta y apoyar una rodilla en el suelo para levantar el colchón y remeter las sábanas.

Es recomendable que se utilice guantes de algodón para manipular la ropa de cama limpia si se nota sensibilidad en la piel.

En caso de que en el hotel se disponga de elevadores de cama, se deberán utilizar estos equipos (el extendido de las sábanas sobre el colchón debe realizarse con la cama bajada, y el ajuste y remetido de sábanas y colcha debe realizarse con la cama elevada).

Se deberá evitar dejar sábanas, colchas, etc. por el suelo, en zonas de paso, ya que se podría tropezar con ellas. Habrá que dejarlas sobre alguna silla o mueble hasta que se puedan retirar.

En la habitación, hay que prestar atención al mobiliario y posibles obstáculos (ventanas abiertas, etc.) que se pueda encontrar, para evitar golpes con los mismos.

Si se debe realizar la limpieza de la cara exterior de las ventanas, está prohibido realizarlo subiéndose a una escalera portátil o a algún mueble de la habitación (butacón, banqueta...). Esta operación se realizará usando útiles de limpieza con mango telescópico.

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

Se recomienda el uso de calzado con suela antideslizante, poco tacón y cerrado o sujeto al talón.



Preparación

**Limpieza**

Equipamiento



Servicio



Herramientas

3 NH con el Medio Ambiente

Responsables: Gobernanta, Asistente de pisos

La ventilación natural de las habitaciones puede jugar en contra del ahorro energético según la época del año, ya que un exceso de ventilación en invierno puede ocasionar pérdidas caloríficas descontroladas y en verano un aumento de la carga térmica en la habitación.

Según estudios, es suficiente con abrir las ventanas durante 10 minutos. Si la habitación es de fumadores el tiempo mínimo será de 15 minutos.

Muchos de los hoteles cuentan con aporte de aire exterior a través de la instalación de aire acondicionado por lo que este tiempo se puede reducir considerablemente.

En la medida de lo posible, se debería tratar de usar la luz natural para la limpieza de las habitaciones.

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%.

4 Procedimientos relacionados

Dotación del carro

Personalización y beneficios

Gestión de minibares

Control inventarios y almacenaje de ropa

Limpieza Preventiva

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