



Limpieza de preventiva

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-05-00

Objetivo y alcance

El objetivo es describir las tareas relativas a la limpieza preventiva de ciertos elementos y zonas del hotel.

Definir la frecuencia idónea de limpieza mínima que hay que realizar y cómo hacerla para garantizar unos niveles óptimos de orden y asegurar que todos los elementos mantengan un aspecto impecable garantizando su máxima duración.

La Gobernanta es la persona responsable de cumplir con las directrices marcadas en este procedimiento así como de la perfecta planificación del mismo.

Contenido

- 1 Frecuencia mínima de limpieza
- 2 Operativa
- 3 Procedimientos relacionados
- 4 Registros y archivo
- 5 Validación del procedimiento

1 Frecuencia mínima de limpieza

Responsables: Gobernanta

Para la elaboración del planning de limpieza, se deberá confeccionar un listado con todos los elementos que hay que tener en cuenta, anotando al lado la frecuencia idónea de limpieza para mantenerlos en perfectas condiciones.

En un mismo elemento, esta frecuencia puede variar de unos hoteles a otros en función de diversos factores (ocupaciones, clima, tipo de huésped, etc.). Así, la frecuencia de la limpieza de mantas no será la misma en un hotel, donde apenas se utilizan, que en un hotel ubicado en una zona fría; o la frecuencia del pulido de los suelos de las salas no será igual en un hotel con muchos banquetes que en otro que apenas tenga movimiento de salas.

Por este motivo, cada Gobernanta hará su propia lista en función de sus instalaciones, no debiendo olvidar incluir los "puntos negros" que tenga en habitaciones, baños y áreas comunes. Para ello consultar los siguientes procedimientos "[Limpieza de habitaciones](#)", "[Limpieza de baños](#)" y "[Limpieza de áreas comunes](#)" donde aparecen los Golden Points más destacados por el Mystery Guest. Por lo tanto, para definir los elementos a limpiar y las frecuencias correspondientes se aplicará siempre el sentido común, pero tomaremos como base los elementos y las periodicidades aconsejables que se muestran a continuación:

Organization Department – [Limpieza preventiva](#)



ELEMENTO	FRECUENCIA MINIMA
Cortinas	Anual y siempre que sea necesario
Moquetas	2 veces al año y siempre que sea necesario
Tapizados	Anual y siempre que sea necesario
Mantas	Anual y siempre que sea necesario
Vuelta del colchón	4 veces al año y siempre que sea necesario
Forro del colchón	4 veces al año y siempre que sea necesario
Almohadas	Anual y siempre que sea necesario
Funda almohadas	6 veces al año y siempre que sea necesario
Colchas y cubre canapés	2 veces al año y siempre que sea necesario
Cristales habitaciones	Repaso diario y siempre que sea necesario
Filtros aire (servicios técnicos)	Cada cambio de estación y siempre que sea necesario
Pulido suelos mármol	Anual y siempre que sea necesario
Cristales zonas comunes	Mensual y siempre que sea necesario

2 Operativa

Responsables: Gobernanta

Una vez realizada la lista y definidas las periodicidades, la Gobernanta las ordenará en:

- Limpiezas semanales / quincenales
- Limpiezas mensuales
- Limpiezas anuales

Para la planificación de su trabajo rellenará los registros correspondientes que se encuentran al final de este documento:

- [“Limpieza preventive semanal / quincenal.xls”](#)
- [“Limpieza preventive mensual / anual.xls”](#)
- [“Calendario anual de limpieza.xls”](#)

En todos los registros habrá que indicar la fecha correspondiente y archivarlos para que quede constancia. Así mismo, deberán contar con la firma de la Dirección en señal de aprobación de los mismos.

Mes a mes, semana a semana y día a día la Gobernanta deberá ir controlando las limpiezas que tocan, incluyéndolas en el parte de tareas de los Asistentes o llamando a las empresas externas en caso de que estén subcontratadas.

Para garantizar que el plan se cumple, la Gobernanta llevará su control cumplimentando por cada elemento del plan el registro [“Estatus de habitaciones.xls”](#) disponible al final del documento, en el que previamente habrá introducido todas las habitaciones del hotel.



Cuando los trabajos estén subcontratados, además de anotar la fecha de realización en el “control” correspondiente, se deberá tener el comprobante (albarán) emitido por la empresa externa firmado por la Gobernanta o persona designada en señal de conformidad con el trabajo realizado. Estos comprobantes deberán estar correctamente archivados.

Utilizaremos los recursos necesarios para la correcta limpieza sin derrochar productos químicos, ni agua.

3 Procedimientos relacionados

Limpieza de baños
Limpieza de habitaciones
Limpieza de áreas comunes

4 Registros y archivo

Se deberán adaptar en cada hotel, serán de carácter obligatorio y se cumplimentarán según la periodicidad establecida por el hotel.

Los Registros serán los siguientes:

Registros	Responsable	Plazo archivo
Calendario anual de limpieza	Gobernanta	12 meses
Estatus de habitaciones	Gobernanta	12 meses
Limpieza preventiva anual-mensual	Gobernanta	12 meses
Limpieza preventiva semanal-quincenal	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