



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

Preparación del día y seguimiento de limpieza

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-01-00

Objetivo y alcance

El objetivo es describir todas las tareas necesarias para la organización del trabajo diario y el control del mismo. En este sentido, la Gobernanta analizará el estado del hotel para asignar las tareas de limpieza entre los Asistentes de pisos. Serán los responsables de revisar las habitaciones no ocupadas que están listas y limpias, del resto.

Este procedimiento afecta a todos los hoteles de todas las Unidades de Negocio.

Contenido

- 1 Operativa
 - 1.1 Reparto de tareas
 - 1.2 Limpieza y comprobación de habitaciones
 - 1.3 Notificación de incidencias
 - 1.4 Entrega de la plantilla y la llave maestra a la Gobernanta
 - 1.5 Control de habitaciones limpias
 - 1.6 Actualización del estado mediante NHS
 - 1.7 Conciliación de habitaciones
- 2 Procedimientos relacionados
- 3 Registros y archivo
- 4 Validación del procedimiento

1 Operativa

Responsable: *Gobernanta, Asistente de pisos*

1.1 Reparto de tareas

La Gobernanta deberá analizar el estado del hotel a través del informe EHGOBER2 *Estado del hotel a la fecha* o bien a través del módulo de Gobernanta de NHS.

La Gobernanta distribuirá las tareas entre el personal disponible.

NHS facilitará una plantilla por Asistente con todas las tareas a realizar durante el turno (incluyendo turnos de tarde debido a day use, check out no previstos, etc.).

El estado de habitaciones mostrará aquellas sobre las que se va a realizar check out con el objetivo de hacerlas primero y tener habitaciones disponibles para posibles check in.

Organization Department – *Preparación del día y seguimiento de limpieza*



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

Además, la Gobernanta identificará (a través de NHS) aquellas habitaciones que, debido a la tarifa de habitación, no deben ser limpiadas (ej. apartamentos en fin de semana) y aquellas que necesitan una limpieza especial debido a los trabajos de mantenimiento o similar.

En aquellos casos en los que el servicio de habitaciones está externalizado el responsable del Hotel, solamente facilitará la información al supervisor de la empresa externa y este será quien distribuya las tareas entre sus empleados.

La Gobernanta distribuirá las plantillas con el trabajo a realizar por cada Asistente y las llaves maestras.

Solicitará que cada Asistente firme la plantilla [“Reparto de llaves maestras.xls”](#) aceptando que ha recibido la llave maestra.

1.2 Limpieza y comprobación de habitaciones

La Asistente limpiará la habitación de acuerdo a los estándares de calidad definidos.

Una vez que la habitación ha sido limpiada, la Asistente actualizará el estatus en su plantilla. En el caso de que la Asistente encuentre una habitación sucia que debería estar limpia, lo notificará directamente a la Gobernanta y actualizará la plantilla con la información.

1.3 Notificación de incidencias

La Asistente identificará las posibles incidencias de mantenimiento encontradas durante la limpieza de la habitación.

Si en el momento de la limpieza la Asistente detecta algunas incidencias en la habitación, lo notificará directamente a la Gobernanta por teléfono y deberá anotar la incidencia en la plantilla [“Incidencias de mantenimiento.xls”](#)

La Gobernanta contactará con el área de Mantenimiento para abrir una incidencia. Ver el procedimiento [Gestión de incidencias](#).

1.4 Entrega de la plantilla y la llave maestra a la Gobernanta

Durante el turno la Gobernanta recogerá las plantillas y actualizará el estado de las habitaciones en el sistema.

Al final del turno la Gobernanta solicitará a las Asistentes la devolución de las llaves maestras, firmando en la plantilla creada para tal efecto: [“Reparto de llaves maestras.xls”](#).

La Gobernanta hará un seguimiento de aquellas habitaciones con necesidad de mantenimiento con el objetivo de obtener una solución al problema lo antes posible. Si es necesario se procederá al bloqueo de la habitación a través del módulo de Gobernanta de NHS.



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

1.5 Control de habitaciones limpias

La Gobernanta realizará un muestreo de las habitaciones limpiadas con el objetivo de verificar si la calidad es la adecuada y el estado es el previsto. Una vez realizada la verificación, informará que están limpias. El muestreo se realizará en habitaciones limpiadas por diferentes Asistentes, con el fin de identificar los fallos más recurrentes.

En aquellos casos en los que el servicio de limpieza de habitaciones está externalizado se realizará la revisión de acuerdo con las cláusulas definidas por contrato.

Si la verificación muestra que la habitación debe ser limpiada de nuevo, la Gobernanta lo notificará a la Asistente indicándole el número de habitación que debe ser repasada.

En estos casos, la Gobernanta revisará todas las habitaciones realizadas por esa Asistente para asegurar que no hay ninguna otra en mal estado.

1.6 Actualización del estado mediante NHS

La Gobernanta actualizará el estado de las habitaciones con todos los formularios recopilados y bloqueará aquellas que no están listas para darle entrada a un nuevo huésped por motivo de mantenimiento o cualquier otra incidencia.

1.7 Conciliación de habitaciones

La Gobernanta, conjuntamente con el Jefe de Recepción, comparará diariamente las habitaciones limpiadas según el departamento de pisos con las habitaciones producidas el día anterior, con el objetivo de comprobar que todas las habitaciones vendidas han sido registradas como ingreso en la producción diaria del hotel (NHS) y que cuadran con la información registrada por la Gobernanta.

Para realizar esta conciliación se utilizará la plantilla oficial: [“Conciliación de Habitaciones.xls”](#), y se partirá de la información registrada en el listado AFPARTE – Parte de Producción de NHS.

Todas las diferencias deberán ser detectadas y explicadas en la propia plantilla.

Diariamente el Director del Hotel revisará y firmará dicha conciliación como control del correcto funcionamiento de ambos departamentos.

La plantilla de Conciliación correctamente realizada, revisada y firmada se archivará durante un plazo de 18 meses.

2 Procedimientos relacionados

Limpieza de habitaciones

Limpieza de baños

Gestión de minibar (si aplica)

Lavandería del cliente

Organization Department – Preparación del día y seguimiento de limpieza

**Preparación**

Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

3 Registros y archivo

Registros	Responsable	Plazo archivo
Conciliación de habitaciones	Gobernanta	18 meses
Reparto de llaves maestras	Gobernanta	18 meses

4 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