

COMFENALCO SANTANDER
SUBDIRECCION DE SERVICIOS SOCIALES
INSTRUCTIVO DE ASEO Y ARREGLO DE CABAÑAS Y HABITACIONES



OBJETIVO: Estandarizar las actividades para realizar el aseo y arreglo de cabañas y habitaciones, con el fin de brindar a los huéspedes instalaciones limpias y confortables que generen bienestar y tranquilidad.

ALCANCE: Aplica al aseo y arreglo de cabañas y habitaciones en las Sedes Recreativas y Vacacionales

RESPONSABLE: Outsourcing de aseo y mantenimiento

CICLO	LABOR A CUMPLIR	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
P L A N E A R	Socialización al Outsourcing	Cada vez que se requiera	El Supervisor de Alojamiento o Administrador Sede, se asegura que el outsourcing de aseo y mantenimiento conozca el procedimiento y haya recibido la respectiva socialización.
	Solicitar la programación diaria de cabañas y habitaciones	Diario	Solicitar en la Administración de la Sede o en la oficina de Supervisión de Alojamiento la programación diaria de cabañas y habitaciones, para saber cuantasy cuáles habitaciones se deben arreglar. Las primeras que se arreglan son las ocupadas y posteriormente las de Check Out.
	Alistar los blancos para habitaciones en salida y ocupadas	Diario	De acuerdo al número de habitaciones por arreglar, acercarse a lavandería o al cuarto de lino para recibir la lencería.
	Alistar los amenities, suministros y demas elementos necesarios para la limpieza	Diario	Alistar los suministros (papel higiénico, toallas, etc) y los amenities (jabones, shampoo y gorros), para colocarlos en el baño de cada habitación.
	Elementos de protección y seguridad	Diario	El Outsourcing de aseo y mantenimiento debe verificar que su personal inicie la labor con todos los elementos de protección y seguridad como guantes, botas, gorros, tapabocas y demás necesarios para la operación.
H A C E R	Tocar la puerta antes de entrar y dejar a abierta	Diario	Tocar 3 veces la puerta antes de entrar a la habitación; abrir despacio anunciando el servicio de limpieza de esta manera evitar cualquier situación incomoda. Dejar la puerta abierta con el carro y/o utensilios de aseo obstruyendo la entrada a la habitación.
	Encender luces	Diario	Enciender lámparas e interruptores de la habitación y solicitar a mantenimiento por medio del formato reporte de daños el reemplazo de bombillos fundidos o reparación de fallas.
	Abrir ventanas	Diario	Abrir ventanas y puertas interiores de la habitación para que circule el aire ante el uso y manipulación de químicos de limpieza y desinfección como medida de seguridad personal.
	Vaciar y limpiar papeleras	Diario	Retirar las bolsas de basura de las papeleras reemplazándolas por nuevas y verificando que se cumpla con el PGIRS. (código de colores).
	Revisar los aparatos electricos	Diario	Encender cada una de las luces, el televisor, ventiladores, y demás aparatos eléctricos para comprobar su buen funcionamiento. Después de chequear el televisor se debe apagar. (Si el huésped regresa mientras se está limpiando la habitación y el televisor está encendido, parecerá que la Camarera ha estado entretenida).
	Reportar los daños	Cada vez que se presente	Reportar en la Administración o Supervisión de alojamiento todo daño que se presente en la habitación, mediante el formato reporte de daños y mantenimiento.
	Retirar los elementos del room service y solicitar la dotación del minibar.	Diario	Retirar los elementos del room service y solicitar la reposición diaria del minibar. El Outsourcing de alimentos y bebidas verifica la calidad y caducidad de los productos.
	Retirar los blancos sucios y amenities usados de las habitaciones.	Diario	Recolectar los amenities usados y los lino sucios de cada habitación (sábanas, sobresábanas y fundas) así como toallas de manos, pies y piedecamas, colocarlos en el lugar del carro o tula destinada para esto.
	Lavar y desinfectar los baños	Diario	Realizar esta labor de acuerdo al instructivo para el aseo de baños.
	Barrer pisos	Diario	Barrer con escoba de cerda suave los pisos de toda el área de la habitación.
	Limpiar el polvo	Diario	Comenzar a un lado de la habitación y continuar en círculo. Sacudir las camas para eliminar el polvo, luego proceder a limpiar cada uno de los aparatos eléctricos; posteriormente las ventanas y cortinas con movimientos de arriba hacia abajo; utilizar el plumón para alcanzar áreas altas, remover el polvo de las paredes y de las esquinas de los techos y lámparas de pared; utilizar un trapo suave para limpiar el televisor.
	Realice el tendido de las camas	Diario	1. Colocar el protector de colchon (si es necesario) y la sabana ajustable 2. Colocar la sobresañana 3. Colocar la cobija en el closet. 4. Centrar los tendidos desde la parte inferior de la cama para asegurarse que cuelgue las mismas cantidades a cada lado de la cama. 5. Colocar las fundas en las almohadas: colocar las almohadas en la cama con las aberturas hacia fuera. 6. Colocar el cobrelecho de la cama con las mismas partes colgando a lado y lado y en la parte baja de la cama. 7. Emparejar la superficie de la cama. 8. Colocar el piedecama.
	Colocar amenities	Diario	Ordenar y colocar cada uno de los amenities en el lugar correspondiente, verificar que los folletos informativos y directorios estén completos y en buen estado.
	Colocar bolsas para lavandería	Diario	Colocar las bolsas para la lavandería en un lugar visible.
	Trapear las habitaciones	Diario	Trapear con desinfectante germicida con fragancia residual y asegurar que la habitación quede sin acumulaciones de agua en el piso despues de trapearla.
V E R I F I C A R	Hacer el minuto de observación	Diario	Verificar el estado de la cabaña o habitación y detectar que la dotación este completa utilizando el formato minuto de observación.
	Salir y asegurar la habitación.	Diario	Al salir de la habitación retirar las marcas de los dedos que hayan quedado en la puerta. Asegurar la puerta.
	Reportar los objetos olvidados en la cabaña o habitación	Diario	Reportar todo objeto o prenda que los huéspedes hayan dejado en la habitación en el momento del Check Out, entregar el objeto al Supervisor de Alojamiento o Administración de la Sede Recreacional.
	Control y verificación de estado de cabañas y habitaciones	Aleatoriamente	El Supervisor de alojamiento o Administrador Sede realiza una muestra aleatoria a cabañas y habitaciones para verificar el estado y la limpieza de las mismas, informa al Outsourcing de aseo para realizar la corrección inmediata. Los hallazgos son registrados en el formato control y verificación de estado de cabañas y habitaciones.
A C T U A	Tomar acciones	Cuando se presenten hallazgos	Se le da tratamiento a los aspectos por corregir o mejorar evidenciados en el seguimiento.