

## DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Quién es quién. Funciones
2. Uniformidad y herramientas de trabajo
  - 2.1 El Uniforme
  - 2.2 Herramientas de trabajo
3. Limpieza
  - 3.1 Habitaciones
    - 3.1.1 De Salida
    - 3.1.2 De Cliente
  - 3.2 Zonas Nobles
4. Documentación



## 1. QUIÉN ES QUIÉN. FUNCIONES

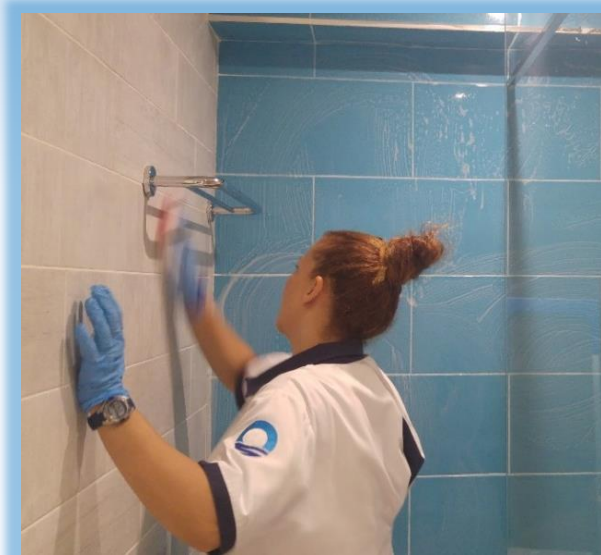
El Departamento de pisos se encarga de mantener la limpieza de todas las instalaciones del hotel. La Gobernanta, al mando del departamento y con el apoyo de una subgobernanta, se encarga de coordinar, organizar y supervisar las tareas de su equipo formado por entre 40 y 45 empleados entre camareras y valets. Su oficina se encuentra en la primera planta y está siempre abierta!



Guadalupe Navarro  
Gobernanta



Sandra Alonso  
Subgobernanta



## CAMARERAS DE PISO

Las camareras de piso tienen como función principal la limpieza y puesta a punto de las habitaciones de clientes.

## CAMARERAS DE GUARDIA Y ZONAS NOBLES

Las camareras de guardia tienen como función principal la limpieza de zonas nobles de clientes y áreas internas del hotel.

Suele haber 4 personas por la mañana y 2 por la tarde.



## LENCERA

Se encarga del lavado, secado y planchado de ropa. Manteles, fundas de cojines, cortinas, colchas, mopas, trapos, etc. Las sábanas y toallas suelen enviarse a lavandería externa.



## VALETS

Los valets completan el equipo. Sus tareas se basan en apoyo a camareras de piso en cuanto a reposición de offices, carga y traslado de ropa y basura, montaje y desmontaje de mobiliario, cortinas y otros enseres de las habitaciones de clientes y otras áreas y otros trabajos de limpieza.

## 2. UNIFORMIDAD Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

### 2.1 EL UNIFORME



CAMARERAS



VALETS

El Hotel te proporciona el uniforme corporativo que siempre debes utilizar durante tu turno de trabajo.  
2 pantalones y 3 camisas o polos

Los zapatos los pones tú. Deben ser negros, cómodos, cerrados y antideslizantes.

Tú eres responsable de su conservación y limpieza.

Recuerda ir aseado y bien peinado.

Recoge tu cabello si es largo.

Evita abalorios y complementos llamativos o muy coloridos.

Tu imagen es la imagen del hotel.

Y no te olvides de llevar tu placa identificativa siempre visible y a la derecha!

## 2.2 HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Es muy importante conocer tus herramientas de trabajo y asegurarte de ir bien equipado para realizar tus tareas.

Al comenzar tu jornada, debes pasar siempre por la oficina de la gobernanta, quien te hará entrega del “Control” y “Llave Maestra”. Una vez conozcas tus tareas de la jornada, asegúrate de hacerte con el material necesario para realizarlas.

Hr. Hb.	Tipo	Piso	Cambio	Sulfate	Ungüento	Repaso	Llave	Observaciones
015	FRAC							
016	AP FAM							
017	AP FAM							
018	AP FAM							
019	AP FAM							
020	AP FAM							
021	AP FAM							
022	AP FAM							
023	AP FAM							
024	AP FAM							
025	AP FAM							
026	AP FAM							
027	AP FAM							
028	AP FAM							
029	AP FAM							
030	AP FAM							

CAMA SUPLETORIA - C.S. Camarera  
CUNAS C.S.

### EL CONTROL

Tu hoja de ruta.  
Se te entregará al comienzo de tu turno.  
En él encontrarás las tareas asignadas para realizar durante tu jornada diaria.



### LA LLAVE MAESTRA

Esta llave tipo pulsera será programada sólo para ti diariamente y estará activa durante el horario de tu jornada laboral. Cada puerta que abras con ella quedará registrada.

**No la pierdas!!**



### EN FORMA!

Antes de comenzar, sesión de estiramientos en grupo.

**Todos listos!**

## EL CARRO



Equipa tu carro con:

- Sábanas. **No olvides las de cuna si es necesario!!**
- Toallas. De todos los tamaños!
- Productos de Limpieza. Los verás en la próxima página.
- Escoba, recogedor, cubo y fregona
- Trapos
- Set de Amenities
- Amenities Excellence (para habitaciones con Servicio Excellence)
- Amenities Hovima (para resto de habitaciones)
- Escalera
- Papelería



Amenities Excellence



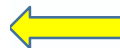
Papelería



Amenities Hovima



Escanea este código QR donde encontrarás un VIDEO TUTORIAL de "COMO MONTAR TU CARRO"



## PRODUCTOS DE LIMPIEZA

Para la limpieza de habitaciones, debes llevar tu carro bien equipado. Aquí te mostramos el material con el que debe ir equipado, descripción y uso de cada uno de ellos.



Lejía – Para taza del WC

Alcohol – Para pomos, tiradores y apliques

Ambientador – Para pulverizar tras la limpieza

WC – Limpiador griferías y para todos los apliques en contacto con el agua

Multiusos – Para cristales y mobiliario

Amoniacal – Para encimeras, fregadero cocina y saneamientos

Desengrasante – Para cacerolas y grasa de cocina

No los mezcles nunca sin consultar! Pueden ser tóxicos

Bolsa de Basura Negra – Para cubo de basura de cocina

Bolsa de Basura Blanca – Para papelera de los baños

Bayeta microfibra azul – Para superficies. No ralla

Estropajo verde – Para saneamientos. Ralla!

Estropajo blanco (no ralla) y Estropajo almohadilla (jabonoso y no ralla). Se usan conjuntamente. Envuelve el estropajo almohadilla con el blanco. De esta manera conseguirás optimizar el producto.

Cepillo





## EL OFFICE

Se trata de un almacén situado en cada planta donde aprovisionar material, utensilios y herramientas necesarias para el equipamiento, reposición y limpieza de habitaciones.

Debe estar siempre ordenado y bien organizado y asegurarte a final del turno de que está provisto de todo lo que puedas necesitar durante tu trabajo. Así evitarás los “se me olvidó!” o “ya no queda!” y tener que dar paseos al almacén principal perdiendo tiempo y energía.

Las sábanas, toallas, almohadas, cojines, mantas, cortinas, colchas entre otros, los encontrarás en la lavandería.

Por cierto! Disponemos de almohadas “a la carta” que se proporcionan al cliente bajo petición. Para ello, disponen de una “Carta de Almohadas” en Recepción



Mash Gel – Firmeza Media



Antiácidos – La Almohada STANDARD



Duvet – De Plumaz



De Látex



De Látex - Ergonómica



Mariposa - Ergonómica

### 3. LIMPIEZA DE INSTALACIONES

#### 3.1 HABITACIONES

Distinguimos entre limpieza de habitación “De cliente” (durante su estancia) y “De Salida” (entre salida de cliente y nueva llegada)

##### 3.1.1 HABITACIÓN “DE SALIDA”

Duración marcada:

Apartamentos 1 dormitorio – 74 minutos

Apartamentos 2 dormitorios - 155 minutos

Para limpiar una habitación de Salida y prepararla para próxima llegada, los pasos son los siguientes:

- Una vez nos de Recepción el OK a la salida, preparamos nuestro carro y accedemos a la habitación.

**OJO! LLAMA SIEMPRE ANTES DE ENTRAR!** Y espera 10 segundos antes de abrir la puerta. Una vez abierta, si hay clientes dentro, saludad amablemente.

Deja la puerta abierta mientras estás dentro.

**No olvides tu “Control” y “Llave maestra”!**



- ABRIR LAS VENTANAS. Para ventilar. **Ponte los guantes!**
- RECOGER ROPA SUCIA. Retira toallas y sábanas y revisa cojines y colchas si están sucios.
- Revisa el sofá cama por si hubiera sido utilizado o hubiera ropa en su interior. Además, armarios y cajones.
- Deposita la ropa sucia al carro para posteriormente bajarla a lencería.  
**OJO! Revisa que no haya ropa interior entre la sábanas!**
- SACAR LA BASURA. Saca la bolsa de basura del baño y cocina.
- REVISAR OBJETOS OLVIDADOS. Retíralos para llevar a la Gobernanta.  
**No olvides anotar a qué habitación pertenecen!**

## - LA LIMPIEZA

1 – PASA CEPILLO POR EL TECHO Y ESQUINAS  
para quitar el polvo

2 - BARREMOSarremos la terraza y pasamos la  
mopa por el interior de la habitación



### 3 – LA COCINA:

Con estropajo y lavavajillas: **Vasos, Copas, Tazas, Jarra, y platos.**

Las tazas con manchas de café les ponemos un poco de lejía y dejamos actuar antes de fregar.

Secamos con trapo blanco ( de sábana reciclada)

Ojo! Los vasos y copas hay que limpiarlos siempre aunque parezca que no estén usados. Nunca toques con las manos los filos de los vasos, tazas y copas!.Sólo con el trapo

Con Compack WC Rosa: **Cubiertos, Cacerolas y sartenes.** Se pulverizan y se deja actuar unos para luego fregar normalmente y secar con trapo blanco (de sábana reciclada). También tostadora, cafetera, hervidor. Secamos con trapo blanco ( de toalla reciclada). Si fuera necesario utilizamos desengrasante.

Con Verde Amoniaca: **Armarios por dentro, puertas, cubo basura y encimera**

Con estropajo blanco y estropajo almohadilla: **Griferías**



## UTENSILIOS DE COCINA

En un Apartamento debe haber los siguientes utensilios y menaje de cocina:

- Nevera
  - Microondas
  - Cafetera
  - Hervidor o Kettle
  - Tostadora
- 
- Cubiertos para 4 personas
  - 4 Tazas
  - 4 Vasos
  - 4 Copas
  - 4 Platos llanos, 4 hondos y 4 de Postre
  - 1 Sartén
  - 1 Cacerola
  - 1 Cazo
  - 1 Jarra de Agua
  - Cubo de Basura (con bolsa negra)
  - Trapo de cocina, estropajo almohadilla para uso exclusivo del cliente. Revisa su estado
  - Lavavajillas

6 en los  
Apartamentos de  
2 Dormitorios



CADA COSA  
EN SU LUGAR!



#### 4 – TERRAZA:

Fregamos mesas y sillas, rieles, balconadas y ventanas



#### 5 – ARMARIO DEL PASILLO

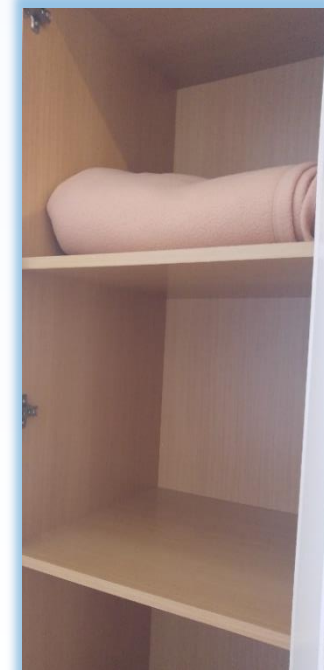
Sacamos manta y almohadas y limpiamos el armario con Bayeta y **Limpiador Azul (multiusos)**. Secando con trapo blanco (de sábana reciclada) Abrimos la manta para asegurarnos de que no ha sido usada. La doblamos y ponemos en el armario.

Quitamos la funda de las almohadas y nos aseguramos de que están limpias.

Ponemos fundas limpias y las colocamos en el armario.

En el armario debe haber:

2 Almohadas - 5 Perchas - 1 Nórdico



## 6 – DORMITORIO

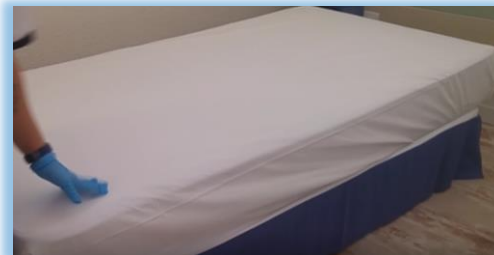
Revisamos el estado de colchones, colchas, cortinas, faldones y play.

### HACEMOS LAS CAMAS

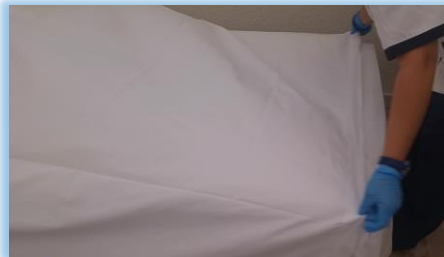
- Funda de colchón. Tiene puntos de ajuste
- Sábana Bajera
- Sábana encimera
- Fundas de Almohadas – “Almohada Antiácaros”
- Colcha y Play



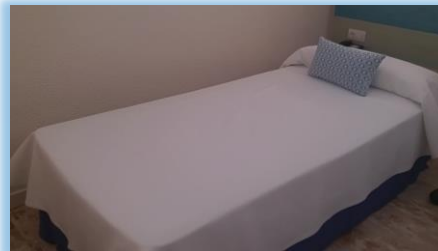
1 - Funda Colchón



2 – Sábana Bajera



3 – Sábana Encimera



4- Colcha, almohada y cojín



5- Play y Camas hechas!

LIMPIAMOS EL POLVO de Muebles y Armario.



El Armario debe tener dentro:  
10 perchas + 2 nórdicos + Caja Fuerte con instrucciones  
Bolsa e impreso para lavandería.  
Ojo! Revisad bien las mantas y/o edredones por si están sucios

LIMPIAMOS TELÉFONO, APLIQUES Y TIRADORES CON ALCOHOL



La lamparita  
mirando hacia  
Abajo!!



Cortina Abierta  
Hasta 4º pliegue  
del visillo



## 7 – SALÓN COMEDOR

Revisamos el estado de sofá y cojines

Limpiamos los muebles con bayeta y Limpiador Azul (multiuso). Secamos con trapo blanco (de sábana reciclada)

Apliques, mando, TV y tiradores con ALCOHOL



### Disposición del Salón

La cortina debe quedar 40 cm abierta por un lateral  
Fíjate bien en la disposición de mobiliario



### Comedor.

Fíjate bien en la disposición de mesas y sillas.



Sofá-cama montado para persona extra.

## 8 – BAÑO

Tirar de la cisterna. Aplicar lejía a la taza del WC e introducir escobilla

Fregar paredes y saneamientos con **Amoniacal Verde**, estropajo blanco y estropajo almohadilla

Fregar grifería con Compack WC

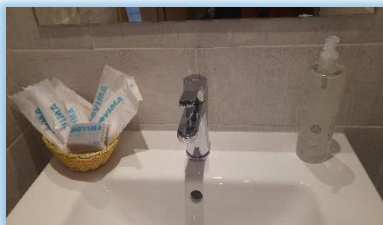
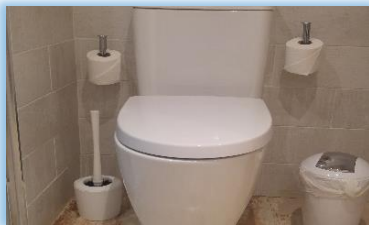
Secar todo muy bien con trapo blanco (de toalla reciclada)

Una vez limpio, ya puedes sacar la escobilla del WC y ponerla en su sitio. **No lo olvides!!**

Colocar toallas limpias según el número de personas que vaya a ocupar la habitación.

Una de baño y otra de mano por persona!.

Además, alfombra, Amenities, papel higiénico (2 rollos), bolsa de basura (blanca) y cartel amarillo



## 9 – FINALIZANDO

Pulverizamos ambientador sobre cortinas (para no manchar muebles ni suelo)

Colocamos cartelería en su lugar

Ponemos bombones en las mesillas

Por último, limpiamos el suelo con cubo y fregona comenzando por el dormitorio y continuando por salón desde terraza hasta el baño. Finalizamos por el baño y entrada principal.

Ya está lista !!



Cartel medio ambiente.  
En el baño



Bolsa e impreso de  
lavandería en el armario del  
dormitorio. Encima de caja  
fuerte



“Ahorro energía”  
Cartel Amarillo y Azul  
Colgado en toallero  
De ducha

No molestar. Cartel  
Verde y rojo. En el  
pomo interior de la  
puerta principal por  
el lado verde



## HABITACIONES “EXCELLENCE”

Distinguimos las habitaciones con Servicio Excellence del resto en cuanto a ciertos servicios y atenciones especiales  
Estas son las siguientes:



Amenities Excellence



Albornoz y Toallas de Piscina



Atenciones de Bienvenida



Cafetera de Cápsulas



Agua y Refrescos

## HABITACIONES “ CON NIÑOS”

Las habitaciones que son ocupadas con niños, incluyen un kit especial infantil



### SET INFANTIL

- Mochila
- Lápices de colores
- Gel de baño
- Pelota inflable
- Gominolas

### CUNA



## PROTOCOLO DE LIMPIEZA PROFUNDA

Colchas de camas: Lavado en cada salida

Cortinas: Dos veces al año y según necesidad

Fundas de sofá: Dos veces al año y según necesidad

Forros de colchón y de almohadas de cama y sofá: En cada salida y según necesidad

Fundas de colchones y almohadas: Se cambian cada dos meses y según necesidad.

### 3.1.2 HABITACIÓN “DE CLIENTE”

Duración: 16-18 minutos – Suites 27-30 minutos. Se añaden 3 minutos por cama extra

Cambio de toallas y sábanas: Cada 3 días

Excellence: Día sí, día no

El control te indicará si la habitación necesita cambio de sábanas y toallas. **Antes de entrar en la habitación no olvides llamar y esperar 10 segundos antes de acceder.**

Si el cliente está en la habitación debes saludarle y consultar si desea limpieza.

- Usamos el mismo procedimiento que en la habitación de cliente en cuanto a ventilación y basura y productos de limpieza
- Revisamos si los paños de cocina necesitan reponerse.
- Cambiamos las toallas que estén depositadas en el suelo o bañera o las cambiamos todas si toca cambio.
- Quitamos las sábanas si toca cambio.
- Limpiamos la mesa y sillas de la terraza y el cenicero si está usado. Limpiamos el suelo con fregona
- Pasamos la mopa y limpiamos el polvo del salón. **Ojo! Procura no tocar objetos del cliente**
- Hacemos las camas
- El Baño: Primero lo limpiamos y después reponemos papel higiénico y toallas
- Revisamos posibles averías para pasar parte a Servicio Técnico.
- Echamos ambientador
- Nos aseguramos de dejar cerradas ventanas y puerta.



### 3.2 ZONAS NOBLES

Los trabajos de limpieza de zonas comunes y áreas de personal y clientes las realizan las camareras de guardia.

Existe un manual indicando detalladamente cada una de las tareas y el orden de realización según horarios y necesidades.

LAS CAMARERAS DE GUARDIA CUBREN LAS NECESIDADES DE LIMPIEZA DE LOS DEPARTAMENTOS ANTES Y DESPUÉS DEL SERVICIO

LAS CAMARERAS DE ZONAS COMUNES SE ENCARGAN DE LA LIMPIEZA DE ZONAS NOBLES DEL HOTEL

Además de las tareas diarias deberás estar localizable para atender necesidades que surjan durante el día.



Equipa tu carro antes de comenzar tu jornada



Lleva tu emisora siempre cargada por si te necesitamos.  
**Presta atención al volumen!**  
No todo el hotel debe escuchar nuestras conversaciones!



No te olvides de ponerlo mientras limpias!  
Que nadie se resbale!

Entre las tareas a realizar, están las siguientes:

- Hall de Recepción. Pasamos mopa y revisamos papeleras y ceniceros
- Recepcion y Oficinas. Limpiamos polvo cada día. A fondo dos veces por semana.
- Baños comunes del hall, Bar Principal y zona de barbacoa. Reponemos de papel higiénico y jabón.  
**Ojo! Los baños hay que repararlos cada hora!**
- Retirar basura del Solarium
- Terraza del restaurante y revisión de ceniceros.
- Sala de TV y de lectura
- Limpieza del suelo del Restaurante a la carta. Después de las 16:00.
- Pasillos y ascensores
- Escalera de caracol y acceso se limpian diariamente.
- El paseo de acceso a la playa, se limpia dos veces por semana
- Una vez por semana se friega con cepillo y manguera y se pasa la rotativa al solarium.



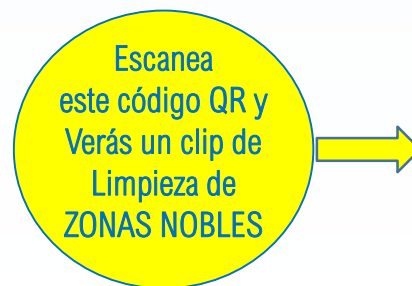
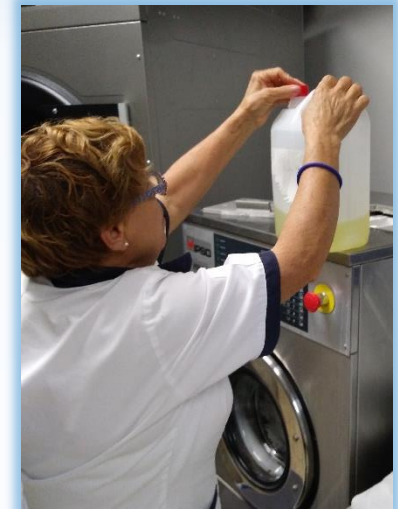


- Parque infantil, diariamente se limpia bien zona de juegos y accesorios decorativos. **2 veces por semana se pasa aspiradora al suelo y máquina de agua a presión**
- Barrer y fregar suelo de zona de trabajo del bar principal. **2 veces al mes, se ruedan las neveras y se limpia a fondo.**
- Limpiar el mobiliario: mesas y sillas del bar principal y recolocar el mobiliario. Limpiar la zona de animación, cortinas y equipos de sonido.
- Cuarto de maletas.
- Escaleras exteriores.
- Baño de oficinas.
- **COBERTURA de habitaciones.**  
Se realiza sobre las 18:30-19:00.  
Llama antes de entrar. Si el cliente está dentro, saludale y consúltale si desea cobertura.  
Estirar las camas usadas, retirar Play y doblarlo. Doblar colcha en dos veces hacia los pies de la cama.  
Doblar la sábada por la esquina donde accede el cliente y poner bombón. **Ojo! Deja los objetos personales del cliente manipulándolos lo menos posible.**





- Limpieza de escaleras y suelos de zona de personal
- A las 22:00, limpieza del suelo de Restaurante para desayuno
- Revisar papeleras de Solarium antes de terminar
- Llevar la basura al cuarto de basura
- Poner lavadoras y secadoras de trapos y mopas
- Limpiar el comedor de personal, pasillos y ascensores
- Limpiar el muelle de carga
- Comprobar zona de lavandería. Lavadoras y secadoras abiertas
- Al finalizar, nos aseguramos de que las puertas están cerradas y dejamos las llaves en Recepción



## 4 - DOCUMENTACIÓN

**Información General:** En este documento encontrarás información detallada de las funciones y protocolos de limpieza

**Registros:** Se trata de check-list de tareas que deberás rellenar para dar conformidad a los trabajos realizados durante tu jornada

Esta documentación podrás solicitarla a la Gobernanta

Adjuntamos documentos



Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.



Este proyecto ha sido diseñado y ejecutado por Tenerife Job Training S.L. como socio del Proyecto Erasmus Plus 2016-1-IS01-KA02-017090 financiado por La Unión Europea y con la colaboración de Tu hotel Al Día. Todos los Derechos Reservados.

