

¡Claro! Aquí tienes un modelo de plan de limpieza para un hotel, estructurado para ser exhaustivo y fácil de implementar.

Plan de Limpieza y Mantenimiento para Hoteles

Hotel: [Nombre del Hotel] **Departamento:** Ama de Llaves / Mantenimiento **Fecha de Revisión:** [Fecha actual] **Responsable:** [Jefe(a) de Ama de Llaves / Gerente de Operaciones]

1. Propósito y Alcance

Este plan detalla los procedimientos y estándares de limpieza y desinfección para todas las áreas del hotel, con el objetivo de asegurar un ambiente impecable, seguro y confortable para nuestros huéspedes y personal, cumpliendo con los más altos estándares de higiene y salud.

2. Personal y Responsabilidades

- **Ama de Llaves/Supervisor(a):**
 - Asignar tareas diarias al personal de limpieza.
 - Inspeccionar la calidad de la limpieza y desinfección.
 - Gestionar el inventario de productos y suministros.
 - Capacitar al personal en nuevos procedimientos y normas de seguridad.
 - Atender solicitudes especiales de los huéspedes.
 - **Personal de Limpieza (Camareras de Pisos, Limpiadores de Áreas Públicas):**
 - Ejecutar las tareas de limpieza asignadas según los estándares y horarios establecidos.
 - Reportar cualquier daño o anomalía en las instalaciones.
 - Utilizar correctamente los equipos y productos de limpieza.
 - Cumplir con las normas de seguridad y uso de EPP (Equipo de Protección Personal).
-

3. Frecuencia y Procedimientos de Limpieza por Área

3.1. Habitaciones de Huéspedes (Diario para estancias, Profundo al check-out)

Diario (Estancias):

- **Ventilación:** Abrir ventanas y puertas para ventilar la habitación.

- **Recogida:** Retirar basura, objetos del huésped, ropa de cama sucia (si es necesario).
- **Camas:** Estirar camas o hacer cambio de sábanas y fundas (según política o solicitud del huésped).
- **Baño:**
 - Limpiar y desinfectar inodoro, lavabo, ducha/bañera.
 - Limpiar espejos y grifos.
 - Reponer amenidades (jabón, champú, etc.) y toallas limpias.
 - Limpiar y desinfectar el suelo.
- **Dormitorio/Sala:**
 - Limpiar polvo de todas las superficies (muebles, mesas, mesitas de noche, lámparas, TV).
 - Limpiar teléfonos y controles remotos con desinfectante.
 - Aspirar o barrer el suelo.
 - Revisar minibar y reponer si es necesario.
- **General:**
 - Vaciar papeleras y reponer bolsas.
 - Revisar iluminación y funcionamiento de equipos.
 - Reportar cualquier anomalía (luces quemadas, grifos que gotean).

Profundo (Al check-out/Salida):

- **Todo lo anterior, más:**
 - Limpieza y desinfección exhaustiva de todas las superficies, incluyendo paredes, puertas, marcos, zócalos.
 - Limpieza de ventanas y espejos (interior).
 - Limpieza profunda de alfombras o lavado de pisos.
 - Revisión y limpieza de cortinas o persianas.
 - Limpieza de armarios y cajones (interior y exterior).
 - Desinfección de colchones y almohadas (según calendario).
 - Revisión y limpieza de luminarias y accesorios.

3.2. Baños Públicos (Múltiples veces al día / cada 1-2 horas en picos)

- Limpiar y desinfectar inodoros, urinarios, lavabos y grifos.
- Limpiar y desinfectar espejos, encimeras y dispensadores.

- Vaciar papeleras y reponer bolsas.
- Reponer papel higiénico, jabón de manos y toallas de papel/secadores.
- Limpiar y desinfectar el suelo, prestando atención a derrames.
- Revisar y limpiar puertas y pomos.

3.3. Áreas Comunes (Lobby, Pasillos, Ascensores, Restaurantes, Salones de Eventos)

- **Diario:**
 - Aspirar o barrer y fregar suelos.
 - Limpiar polvo de todas las superficies (recepción, mostradores, muebles, decoraciones).
 - Limpiar y desinfectar puntos de contacto frecuentes (manijas de puertas, botones de ascensor, barandillas).
 - Vaciar papeleras.
 - Limpiar cristales y espejos (accesibles).
- **Semanal/Mensual (Limpieza Profunda):**
 - Limpieza a vapor de alfombras o lavado profundo de pisos.
 - Limpieza de tapicería de muebles.
 - Limpieza de ventanas y ventanales a fondo (interior y exterior).
 - Pulido de metales (bronce, acero inoxidable).
 - Limpieza de luminarias y rejillas de ventilación.

3.4. Cocinas (Si aplica - Diario y Profundo Semanal/Mensual)

- **Diario:** Limpieza y desinfección de superficies de trabajo, equipos (estufas, hornos, freidoras), campanas extractoras, suelos. Vaciado y limpieza de contenedores de basura.
- **Semanal/Mensual:** Limpieza profunda de equipos, cámaras frigoríficas, desagües, techos y paredes.

3.5. Áreas Exteriores (Entrada, Jardines, Estacionamiento)

- **Diario:** Barrer y limpiar áreas de acceso, vaciar ceniceros y papeleras.
- **Semanal/Mensual:** Lavado a presión de superficies, limpieza de mobiliario exterior, mantenimiento de jardines (si aplica).

4. Productos y Equipos de Limpieza

- **Productos:**
 - Desinfectantes de amplio espectro (para superficies y baños).

- Limpiadores multiusos.
 - Limpiacristales.
 - Desengrasantes (para cocinas).
 - Detergentes para ropa/sábanas.
 - Productos para pulir metales/madera.
 - Desodorantes ambientales.
 - (Especificar marcas si hay preferencia).
 - **Equipos:**
 - Aspiradoras (secas/húmedas).
 - Máquinas fregadoras/pulidoras de suelos.
 - Carros de limpieza.
 - Cubos y fregonas.
 - Paños de microfibra (diferenciados por color para áreas específicas).
 - Guantes de protección, mascarillas, gafas (EPP).
-

5. Estándares de Higiene y Seguridad

- **Capacitación:** Todo el personal de limpieza debe recibir capacitación regular sobre el uso correcto de productos químicos, equipos, EPP, y protocolos de desinfección.
 - **Higiene Personal:** El personal debe mantener una estricta higiene personal, incluyendo el lavado frecuente de manos.
 - **Almacenamiento de Productos:** Los productos químicos deben almacenarse en áreas seguras, ventiladas, fuera del alcance de huéspedes y personal no autorizado, y etiquetados claramente.
 - **Ventilación:** Asegurar una ventilación adecuada durante y después de la limpieza.
 - **Señalización:** Usar señalización de "Piso Mojado" o "Área en Limpieza" para prevenir accidentes.
 - **Manejo de Residuos:** Disponer de los residuos de manera segura y siguiendo las normativas ambientales.
-

6. Control de Calidad e Inspecciones

- **Supervisión Diaria:** El supervisor de Ama de Llaves realizará inspecciones diarias al azar de las habitaciones limpiadas y áreas comunes.

- **Checklists:** Utilizar listas de verificación (checklists) de limpieza para cada área y tipo de limpieza (diaria, profunda).
 - **Feedback del Huésped:** Monitorear y responder a los comentarios de los huéspedes relacionados con la limpieza.
 - **Auditorías Internas:** Realizar auditorías internas periódicas para asegurar el cumplimiento de este plan.
-

7. Plan de Acción para Desviaciones

- **Identificación:** Cuando se identifique una deficiencia en la limpieza, se registrará el detalle.
- **Corrección Inmediata:** El personal responsable deberá corregir la deficiencia de inmediato.
- **Análisis Causa Raíz:** Investigar la causa de la desviación (falta de capacitación, producto inadecuado, falta de tiempo).
- **Acciones Preventivas:** Implementar medidas para evitar que la misma desviación ocurra en el futuro.