

**CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA TURISMO Y
ALIMENTOS**

HOTEL ESCUELA SENA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Servicio Nacional
DEPARTAMENTO DE HABITACIONES
de Aprendizaje**

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

Tabla de contenido

Introducción.....	3
Hotel verde	4
Perfil del aprendiz para el área de habitaciones.....	5
Normas básicas para la buena prestación del servicio	6
Labor del día y Procedimiento de arreglo de habitaciones.....	7 - 13
Funciones del lencero	14 - 15
Funciones del encargado de áreas públicas	19 - 23
Funciones del supervisor.....	24 - 25
Funciones del encargado de cobertura.....	25 -26
Anexo 1 - chart.....	27
Anexo 2 – relación de huéspedes	27
Anexo 3 – formato factura de lavandería	28
Anexo 4 – estándar de habitaciones	29
Anexo 5 -- formatos tarjeta hotel verde.....	29
Anexo 6 -- formatos tarjeta Bienvenida.....	30
Anexo 7 – reporte de camarero.....	30
Anexo 8 – Control de lencería de hab con lavandería.....	31
Anexo 9 Informe estándar de habitaciones	31
Anexo 10 informe de estado de habitaciones	32
Anexo 11 – reporte de camarero general.....	33
Fichas técnicas.....	35 - 53

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

INTRODUCCION

El Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos SENA, está comprometido con la formación en el medio hotelero y turístico del país, teniendo como base principios y valores pedagógicos en cuanto a la prestación de servicios de alta calidad.

Aunque todos los departamentos de un hotel contribuyen a la prestación de un buen servicio, el área de Alojamiento (Habitaciones), del Hotel Escuela SENA; es de vital importancia, ya que influye en la opinión del huésped para el mejoramiento o enaltecimiento y potencialización del mismo.

Por medio de esta guía, el área de alojamiento (Departamento de Habitaciones) del Hotel Escuela SENA; quiere brindar a sus aprendices, la oportunidad de desarrollar las destrezas y habilidades por medio de la practica y de acuerdo a los conocimientos adquiridos en aula.

Uno de los objetivos principales de esta guía, es facilitar la práctica de conocimientos a los aprendices de las titulaciones de Técnico en Servicios de Alojamiento y Tecnólogo en gestión Hotelera, teniendo como base El manual de procedimientos y las normas establecidas por la ley como lo son la NTC, NTA, NTSH 002, ESTATUTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL (Resolución Número 02400 de 1979 (Mayo 22), NORMA OSHA, con el fin de realizar un método de aprendizaje con el cual lograrán un conocimiento práctico avanzado, en todo lo referente al área de Habitaciones, para obtener una participación importante en el medio hotelero y turístico, el cual le ayudará a brindar un buen servicio y a desempeñarse afectivamente en ambientes reales, teniendo en cuenta el desarrollo metodológico implementado para culminar con éxito las actividades propuestas por la organización.

Además de formar talentos con características técnicas y humanas determinadas por el mercado laboral y de acuerdo al desempeño profesional, el Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos SENA y el área de alojamiento, demostrarán que los resultados obtenidos son importantes en el desarrollo personal y profesional teniendo en cuenta que podrán asumir diferentes roles y cargos en las áreas de un hotel con total conocimiento.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

HOTEL VERDE

Debido a que el Hotel Escuela Sena implementa la norma técnica Colombiana _ etiquetas ambientales tipo I - 5133, cumplimos con las siguientes características:

- Clasificamos residuos sólidos.
- Utilizamos el recurso de agua necesaria, brindando seguridad sanitaria a nuestros clientes.
- Utilizamos estrategia verde utilizando habladores en las habitaciones diciéndole al huésped que si desea cambio de lencería de cama deje el hablador encima de la cama y si desea que se le cambie la lencería de baño la deje en el lava manos de lo contrario entenderemos que no.
- Cambiamos tendidos cada tercer día, según el tiempo de estadía del huésped.
- Evacuamos puntos críticos de bioseguridad contribuyendo al cuidado del medio ambiente y a la salud tanto de aprendices como de huéspedes.

Un hotel “verde” es todo aquel que busque, en su plan de manejo de recursos y capacitación, un balance positivo con el medio en el que está insertó. Los hoteles verdes pueden estar certificados y recibir categorías o indirectamente, brindar un ambiente de salubridad a sus huéspedes y empleados. Pero también un hotel puede escoger políticas más ecológicas sólo porque le parecen lógicas o rentables.

Los hoteles que tienen un sistema de manejo que se pueda resumir en esta categoría, se ven muchas veces involucrados a nivel político con campañas de reciclaje a niveles municipales y en términos de difusión y educación del tema de responsabilidad social medio ambiental de las empresas. Lo que se ve en la práctica son decisiones que van desde las telas y materiales utilizados para las camas - muchos ya optan por algodones o fibras orgánicas- o los implementos de aseo, buscando que estos sean lo más biodegradables posibles (lo mismo en los jabones de cortesía del hotel). También se ve reflejado en la elección de iluminación y en el manejo de basura y reciclaje en general.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

PERFIL DEL APRENDIZ PARA EL AREA DE HABITACIONES

Teniendo en cuenta que es un área de gran importancia para las carreras a fines de la hotelería y que hace parte de la formación, el aprendiz programado debe tener sentido de pertenencia y compromiso con la entidad; debe mostrar un gusto por la limpieza y el orden, honradez, disciplina, puntualidad, buena presentación personal, responsabilidad y disponibilidad, pero ante todo que ama lo que hace y que su carrera es importante para sus proyectos futuros.

El aprendiz debe ser una persona comprometida con su proceso de aprendizaje, debe identificar el valor de la educación y asumir todas las responsabilidades, sean negativas o positivas teniendo presente que se enfrenta a cambios y retos en donde debe asumir posiciones en los cuales no se siente capaz de realizar, pero que por su condición de formación está obligado a responder.

En el momento de asumir el aprendizaje como un objetivo transformador, el aprendiz debe considerar a sus compañeros y docentes o instructores, como una acompañante en el proceso de formación, analizando las estrategias, avances, dificultades y potencialidades, para obtener la resolución de inconvenientes dentro y fuera del taller abierto; teniendo una base clara sobre lo que le interesa aprender y como lo debe hacer, reconociendo el valor y los derechos de las personas y promoviendo su voz con el fin de ser un buen líder para la generación de cambios positivos y ayudando en la construcción y mejoramiento continuo de nuevas ideas, que nos lleven a tener respuestas apropiadas para una sana y mejor comunidad educativa y social.

Por último, el aprendiz debe tener un espíritu colaborativo e investigativo, a través de la confianza que tiene en sí mismo con el fin de garantizar un trabajo en equipo seguro de su conocimiento y sin temor a los errores.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

NORMAS BÁSICAS PARA LA BUENA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Preséntese 15 min antes de la hora indicada, con el uniforme completo en la oficina de habitaciones.
- Dejar las pertenencias en los lockers del cuarto piso y presentarse únicamente con los implementos.
- No traer objetos, elementos o accesorios que puedan presentar riesgo para su salud como argollas, reloj, manillas, piercing, aretes grandes, etc.
- Cabello bien recogido con malla.
- No usar esmalte.
- Uñas cortas.
- No usar maquillaje.
- No utilizar ninguna clase de perfumes o colonias.
- Disposición para el trabajo.
- Presentarse en la oficina de habitaciones y recibir instrucción, según necesidades y requerimientos del hotel y relación de huéspedes. (Ver anexo 1 y 2)

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

PARA INICIAR LA LABOR DEL DÍA

Previamente se han asignado unas brigadas, en las cuales especifica los cargos respectivos de cada aprendiz, donde el supervisor encargado, debe iniciar la planeación de trabajo, teniendo en cuenta la relación de huéspedes entregada a primera hora en el área de recepción *(ver funciones del supervisor pagina 24 - 25)*

Esperar instrucción según planeación de trabajo informada por el supervisor, recibir reporte de camarero (ver anexo 7), llave maestra del sector asignado y carro de servicio (ver imagen 1) en el cuarto de lencería y realizar el siguiente procedimiento:

Diríjase hacia su sector con el carro de servicio totalmente dotado.
Realice protocolo. (Ver imagen 2)



PROCEDIMIENTO DE ARREGLO DE HABITACIONES

1. Tocar la puerta de la habitación tres veces en un intervalo de tiempo de ocho (8) segundos, anunciando el servicio de habitaciones.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--



2. Revisar en la manija de la habitación si el huésped ha dejado algún colgante informativo (ver imagen 3) *(por ejemplo lavandería, por favor arreglar la habitación, favor no molestar o a su habitación le hacemos limpieza discúlpenos por favor)*; con ello sabremos qué decisión tomar; en caso de no haberlo, realizamos el protocolo respectivo e ingresamos a la habitación.
3. Ajustar la puerta con la papelería.
4. Bloquear la entrada de la habitación con el carro de servicio, ubicándolo con los compartimentos hacia la puerta.
5. Abrir persianas (no subirlas) y una ventana.
6. Verificar estándar de la habitación identificando necesidades y estado de muebles y electrodomésticos y apuntar novedades o anomalías en su libreta.
7. Verificar el estado de ocupación y según esto evacuar puntos críticos; según las siguientes observaciones, (conocimiento previo desde la planeación de trabajo)
 - 7.1. Habitación próxima a salir:** evacuar puntos críticos de bioseguridad y basuras teniendo en cuenta que se deben cambiar lencería de baño y linos de habitación en su totalidad. (No olvidar y tener en cuenta que aun es una habitación ocupada).
 - 7.2. Habitación ocupada:** Evacuar los puntos críticos de bioseguridad (*papelera del baño – bolsa negra, lencería de baño sucia, linos de habitación sucios*). Aplicando el hotel verde (ver pag 4) que implementamos en el hotel escuela Sena. Teniendo en cuenta que vamos a hacer primero la cama y limpieza de polvo para que de una impresión de habitación hecha a el huésped.

Si hay ropa del huésped para enviar a lavandería, llevar la ropa en la bolsa blanca plástica de lavandería con la factura de lavandería (ver imagen 4), verificar que lo que el huésped a relacionado en la factura sea lo mismo que se encuentra en la

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

bolsa (ver anexo 3), verificando que el huésped haya diligenciado correctamente sus datos, sin ningún tachón y entréguela al lencero.

NOTA: En el momento de la limpieza debemos ser cuidadosos con las pertenencias del huésped, como facturas de compra, (elementos como, objetos muy pequeños.

7.3. Habitación vacante (lista para vender): teniendo en cuenta que es una habitación que supuestamente está limpia, debemos detallar minuciosamente la limpieza de la misma, verificando estándar y demás, teniendo en cuenta el protocolo y la técnica de derecha a izquierda de arriba hacia abajo y tres pasos importantes para supervisar, estándar, limpieza y estado de la habitación.

Evacuar puntos críticos (lencería, elementos, amenities, etc.) según su criterio, justificándolo en el reporte final. (Reporte de camarero – anexo 7)

8. Anotar anomalías, novedades y necesidades identificadas teniendo en cuenta el estándar. (ver anexo 4)
9. Salir de la habitación, cerrar la puerta y persianas, realizar el mismo procedimiento en todas las habitaciones del sector, teniendo en cuenta que se asigna un tiempo límite de **20 minutos por sector**
10. Escribir en una hoja en blanco todos los datos encontrados en cada habitación generando un reporte final para ser entregado al supervisor.
11. Diligenciar reporte de camarero con la información de puntos críticos evacuados e identificación de necesidades según estándar.

Después de haber terminado su reporte de camarero; diríjase al cuarto de linos o lencería.

12. Entregar al lencero, la lencería y linos sucios y solicitar lo necesario para dotar las habitaciones con el estándar establecido, soportado con el reporte de camarero. (el reporte de camarero no debe entregarse con tachones o enmendaduras)
13. Dotar el carro de servicio verificando que el lencero entregue la totalidad de la solicitud, (**lista de chequeo**)

Cuando el lencero haga entrega de los linos o lencería, colocarla de manera ordenada en los compartimentos del carro de servicio, de esta forma sabrá que elementos debe asignar para cada habitación y su carro estará siempre con una buena imagen y ordenado.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

14. Diríjase al cuarto de suministros, allí encontrara su carro totalmente dotado el cual el camarero del día anterior lo doto cuando finalizo turno para agilizar al día siguiente.

*Recuerde que los suministros deben ir en el compartimento de abajo, en la parte izquierda. (Ver imagen 5)

*El churrusco u escobillón debe ir al lado de la papelera que está sujeta al carro de servicio. (Ver imagen 6)

*El balde junto con el tapete o repasador debidamente doblado, debe ir en el compartimento de la tula. (Ver imagen 7)

*La escoba y el recogedor debe ir al lado del balde.

(Todo lo demás debe mantener ordenado, tal y como está dicho anteriormente)

___ Ingresar de nuevo a la habitación (realizando el debido protocolo).

Para iniciar con las actividades como: la limpieza general de la habitación, tengamos en cuenta que si la habitación esta en salida debemos iniciar por el baño de la siguiente manera.

15. Tener los implementos de protección, guantes, tapa boca y gafas. Colocar la toalla (tapete) entregada por el encargado de áreas públicas en la entrada del baño, para así evitar que se moje o ensucie la alfombra.

16. Nota: evitar el uso innecesario, de productos agresivos para la salud y el medio ambiente. En cada check out se debe realizar limpieza profunda.

17. Se evacua todo lo que pueda dañarse o mojarse como secador y amenities, luego se ingresan todos los implementos o químicos necesarios para la limpieza y arreglo del baño para evitar desplazamientos innecesarios, como son: zabras (una verde para el inodoro y una amarilla para la ducha y lava manos), escobillón o churrusco para restregar la parte interna del inodoro, trapo o repasador para secar y retirar el desengrasante teniendo en cuenta que los que utilicemos en el procedimiento del inodoro no se puede utilizar para paredes ni lavamanos, uno para el área de ducha y lava manos y otro para baño, desengrasante, desinfectante, limpiavidrios, escoba, trapero, toallas, papel higiénico y amenities para surtir el baño.

18. Lavar inodoro: baja el inodoro cuando no está limpio, se le aplica desengrasante a la parte interna, se restriega con el escobillón o churrusco. Aplica desengrasante a la zabra asignada solo para el inodoro, restriega la tapa del tanque, el tanque por fuera, la tapa del bizcocho y el bizcocho por ambos lados, la parte exterior del inodoro hasta llegar a la base. Con un trapo húmedo asignado para el inodoro, seca y retira el desengrasante en el mismo orden que lo limpio.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

Bajar el agua. Desinfecta aplicándole a un trapo desinfectante y lo pasa por la superficie del bizcocho arriba y abajo y la parte externa del inodoro.

Lavar ducha / tina: de derecha a izquierda y de arriba hacia abajo, iniciar restregando las paredes ya sea con zabra o escoba, asegurándose que quede bien desengrasada. Si es tina no hacerlo con escoba ya que se rallaría. Observe bien las juntas y asegúrese que no allá acumulación de grasa de haberlo restregué con un cepillo destinado para esto.

Restriegue bien con zabra la grifería y los accesorios del área de la ducha. Luego retire el desengrasante con un repasador húmedo para evitar desperdiciar agua, para desinfectar, con un repasador húmedo de desinfectante aplicamos en paredes pisos y el inodoro.

En una vasija coloque agua y viértala en la pared desengrasada, también de arriba hacia abajo y verificando que no queden gotas en la pared lo cual indica si quedo grasa.

Continúe con el piso restregando con la escoba y el residuo del desengrasante que cayó al enjuagar la pared y luego con el repasador húmedo de agua retire asegurándose que no quedan residuos de desengrasante y que la superficie quede limpia.

Luego trapee la superficie.

Aplique el desinfectante con un repasador húmedo de desinfectante de derecha a izquierda de arriba hacia a bajo.

Limpiar caneca: aplica desengrasante a la zabra o esponja asignada para esto, se restriega y se seca con un trapo húmedo.

Colocar bolsa plástica: ajustar al tamaño de la boca de la caneca. Se toma el pedazo sobrante y se le dan dos vueltas a la caneca, el pedacito sobrante se introduce debajo de la bolsa. Se coloca al lado derecho del inodoro si el espacio lo permite.

El mesón del lavamanos y el lavamanos: aplica desengrasante un trapo limpio y húmedo lo pasa por la parte superior del mesón retirando la grasa que hay, luego con un trapo húmedo de agua retira el desengrasante dejando limpio. Con una zabra y desengrasante refriega el lavamanos, dejándolo seco y limpio, Luego procede a brillar el mármol con un trapo seco.

Surte los amenities: los organizan de acuerdo al estándar:

1. Jabones
2. Gorros de baño
3. Champoo y acondicionador (dispensador)
4. Lustra calzado
5. Pantuflas
6. Papel higiénico.

Según cantidades y amenities que se haya determinado.

Colocar toallas: se colocan dos toallas de cuerpo teniendo en cuenta que sean del mismo logo.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

NOTA: Es importante recalcar la necesidad de utilizar un uniforme acorde al área (uniforme anti fluidos) debido a la manipulación de diferentes productos químicos y materiales que pueden ser contagiosos.

19. Aplicar el desengrasante en las paredes con la esponja respectiva (amarilla)
20. Enjabonar el lavamanos con la esponja respectiva. (amarillo)
21. Enjabonar el inodoro con la esponja respectiva (verde) y restregar con el churrusco la parte interna.
22. Lavar los vasos con la sabra y el jabón abrasivo. (el jabón abrasivo se utiliza solo para la limpieza de los vasos, en él, va incluido la sabra respectiva que no se utiliza para ninguna otra actividad.) no realizar este procedimiento en el baño debemos dirigirnos a posetas.
Dejarlos escurrir.
23. Retira desengrasante con paños húmedos con agua fría.
24. Para el procedimiento de lavado de la división del baño, puede desengrasarlo con la sabra que utiliza para las paredes y retirarlo inmediatamente, para que no se seque el desengrasante, de esta manera no resultará dispendioso retirar la mancha.

Cuando esté seguro que el baño está totalmente limpio y bien enjuagado:
25. Realizar el proceso de desinfección de la siguiente manera:
26. Aplicar el hipoclorito disuelto entregado previamente por el encargado de áreas públicas, teniendo en cuenta las siguientes observaciones:
- 24.1. Si la habitación se encuentra ocupada aplicar hipoclorito en el repasador y luego la pasa por el pisos, sanitario y lavamanos, con repasador distinto del baño.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

24.2. Si la habitación se encuentra en check out aplicar hipoclorito en todo lugar del baño, excepto en espejos ni toma corrientes.

24.3. Si la habitación se encuentra vacante, realizar el procedimiento de la página 14 y 15.

27. Dejar actuar el hipoclorito durante 5 minutos.

28. Iniciar con el tendido de camas (portar guantes Blancos de tela, gorro, tapabocas y gafas).

Debido a que en el Hotel Escuela SENA, solo utilizamos en el momento el tendido de cama francés; el procedimiento es el siguiente:



26.1 Verificar la rotación trimestral de los colchones. Dejando la parte de la cabecera (en la parte superior derecha) según el trimestre que corresponda.

26.2 Verificar el estado del protector de colchón y cambiarlo cada vez que la habitación quede sucia en salida. (check-out).

26.3 Colocar la sabana (puede ser ajustable - entorchada o plana).

26.4 Colocar la sobresabana al revés teniendo en cuenta que el ribete de la sabana va en la parte superior, dejando un sobrante de 30 a 40cm; este sobrante lo dejamos con el fin de:

- Al doblarlo, la medida quede lineal a la mesa de noche.

26.5 Colocar el duvet al ras de la cabecera de la cama, dejando la abertura del protector en la parte de abajo de la cama, para que en el momento de realizar el dobléz, quede escondido.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

26.6 Doblar la sobresabana sobre el duvet para mostrar el ribete y verificar que quede alineada con la mesa de noche.

26.7 Templar la sabana a los lados, de manera que quede bien templado.

26.8 Realizar el dobléz en la parte inferior de la cama, dejando una línea recta vertical.

26.9 Colocar la manta decorativa (piecero- foulard, frazada etc.) en la parte de abajo de la cama teniendo en cuenta que esta va doblada previamente de manera horizontal teniendo en cuenta el color de la decoración de la pared.

26.10 Colocar las almohadas con su respectivo protector y funda, tenga en cuenta que la abertura va hacia la parte de afuera de la cama, (cama sencilla 2 almohadas y cama doble 4 almohadas), si es una habitación sencilla deje las aberturas de las almohadas en la parte contraria de donde se ingresa a la habitación.

Si la cama es adicional realizar el siguiente procedimiento:

29. Colocar el protector de colchón respectivo.

27.1 Colocar una sabana plana sencilla (al derecho), iniciando desde la parte de abajo, teniendo en cuenta dejarla a ras del tubo que se encuentra como base o soporte de dicha cama.

*Si la sabana queda muy larga a los lados, haga un dobléz especial hacia el centro de la cama y vuelva y doble hacia afuera dejando como espacio aproximadamente 5 cm.

* Doblar la sabana restante hacia el centro de la cama por debajo, de manera que el dobléz que realizó previamente lo pueda introducir por la hendidura o espacio que queda entre la base y el colchón.

* En la parte de debajo de la cama, realice un dobléz y aprisione la sabana restante con el tubo negro de la base.

27.2 Colocar la sobresabana (sencilla) iniciando desde la parte de abajo dejando a ras, como el procedimiento anterior, deje el sobrante de la sabana en la parte de arriba, pendiente para el momento de doblarlo.

27.3. Colocar las dos cobijas, iniciando desde la parte de abajo; las cobijas deben estar previamente dobladas para que queden de la misma medida del ancho del colchón.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

27.4 Colocar encima de las cobijas otra sabana plana (sencilla), iniciando desde la parte de abajo a ras del tubo negro, esta sabana debe ir abrazando las cobijas en la parte de arriba (no en los lados), previamente puestas en la cama.

27.5 Doblar la sobresabana, que anteriormente había dejado pendiente, por encima, de esta manera el tendido de la cama adicional o auxiliar, va a quedar con los linos colgando.

27.6 Colocar la manta desde la parte de abajo dejándola con 3 cm a distancia del piso.

27.7 Colocar las respectivas almohadas con sus protectores y fundas (almohadas para esta cama: 2)

30. Aspirar la habitación. (esta actividad se realiza a diario si es necesario, de otra manera se realiza día intermedio)

31. Cerrar la ventana

32. Limpiar polvo, con un repasador seco en toda la madera (persianas, muebles, etc.), después repasar las canaletas, guarda escobas y por último, con un alemanisco seco repasar los electrodomésticos.

33. Limpiar espejos usando limpia vidrios y una hoja de papel (que le entrega el encargado de áreas públicas) o un repasador que no deje mota.

34. Limpiar el mini bar (refrigerador), y en caso de necesitar la esterilización, se realiza una aplicación de hipoclorito ya disuelto y se repasa tres veces más con un repasador húmedo hasta quitar el exceso de hipoclorito.

35. Entrar al baño y retirar hipoclorito con el repasador húmedo de agua fría.

36. Secar el mármol del lavamanos y la división del baño con una toalla limpia y seca; (para esta actividad debe tener un repasador limpio y seco de los que se requieren para las brigadas)

37. secar el piso del baño con el tapete previamente entregado por el encargado de áreas públicas (parte de afuera, no en la ducha) y verificar que el vidrio, la grifería y el espejo del baño, queden brillantes.

38. Colocar la lencería del baño y amenities según estándar.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--



*Lencería: dos toallas de cuerpo, una toalla de mano y un tapete.

*Amenities: Un jabón líquido 37 ml, un shampoo 37 ml, paquete x 4 copitos, un costurero de 5 x 3 cm y un gorro de baño plástico.

39. En un balde con agua caliente y jabon multiusos, tomamos un repasador (toalla) lo introducimos y procedemos a limpiar las partes de la alfombra que se encuentran afectadas. Con otro repasador seco pasamos en los mismos lugares.

40. Verificar el correcto procedimiento de la limpieza de la habitación y el estándar de la mesa de noche y el escritorio.

*Mesa de noche: un directorio, un lustra calzado, un brilla calzado, un portafolio de información y un par de pantuflas.

* Escritorio: carpeta de habitaciones que contiene dos tipos de papel con logo SENA para uso del huésped, dos mezcladores o agitadores, dos portavasos, dos vasos, una hoja de encuesta de satisfacción.

Tenga en cuenta que según la NTSB 006, cada mesa de la habitación debe tener una lámpara; en este caso cada mesa de noche y el escritorio, de manera que si es una habitación Twin debe tener una mesa de noche (2 lámparas) y un escritorio, si es una habitación doble o sencilla, debe tener dos mesas de noche y un escritorio (3 lámparas).

41. Salir de la habitación, asegurando que los procedimientos realizados hayan sido los correctos y que se cumpla el estándar.

PROCEDIMIENTO DE REPASO PARA LAS HABITACIONES VACANTES
(listas para vender)

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

Ingresar a la habitación realizando el debido protocolo,



Recuerde que debe iniciar el repaso de derecha a izquierda de manera que; si al ingresar a la habitación hacia su derecha se encuentra el closet, procedemos así:

- Humedezca el repasador y de manera circular pasarlo por todos los lugares del closet, verificando que no quede rayado ni con manchas.
- Deje el estándar del closet ordenado, las cobijas deben quedar bien dobladas y sin arrugas, (estándar del closet: dos cobijas, una bolsa de lavandería, una factura para el proceso de lavado de ropa del huésped, una cajilla de seguridad, 10 ganchos – del mismo color y dos almohadas).
- De la misma manera, realizar el proceso en toda la madera de la habitación.
- Tiemple las camas, recuerde que estas deben estar totalmente planas.
- Verifique y acomode los elementos que se emplean como estándar de la habitación (recuerde estándar de la mesa de noche y del escritorio)

Si al ingresar a la habitación a su derecha se encuentra el baño, procede de la siguiente manera:

- Verifique la limpieza de los vidrios y espejos, para seguridad bríllelos con un repasador totalmente seco y sin nada de químicos.
- Brille la grifería que previamente debe estar higienizada y esterilizada, (todas las partes plateadas, incluyendo la papelera del baño, ducha, manijas, uniones de las divisiones, etc.).
- Verifique que los rincones, las esquinas del baño y el piso en general no se encuentre con cabellos, de ser así: aplique un poco de cera en un repasador y pase por las partes afectadas.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

- Brille cerámica, porcelana y mármol del baño, con un repasador seco dejando la superficie con un brillo y seco.
- Verifique que los dispensadores de shampoo y acondicionador queden dotados y limpios para uso del huésped, de no ser así, realice la función respectiva.
- Deje el estándar del baño completo y en perfecto orden (2 toallas de cuerpo, 1 toalla de mano, 1 tapete para piso, 1 gorro, 1 copitos, 1 costurero, 1 jabón líquido, 1 shampoo, 2 rollos de papel higiénico)
- Por último aspire la habitación y limpie el polvo teniendo en cuenta, lámparas, canaletas, marcos de las ventanas (esta actividad la realizan con un repasador húmedo limpio- si es necesario lavarlo varias veces, lo debe hacer)
- Verifique paredes y alfombra de la habitación en caso que las encuentre con anomalías, realice el proceso de mantenimiento.
 - **Para el mantenimiento de la alfombra:** disuelva 5cc de jabón multi usos por un litro de agua en el balde del sector, dependiendo la habitación en la que se encuentre.
 - Introduzca un traperero, (se lo entrega el encargado de áreas públicas), en el balde y proceda a restregar el piso (alfombra), en forma vertical, realice esta actividad haciendo fuerza con los dos pies y con la columna recta para que esta no sufra lesiones.
 - Después de realizar esta función en toda la alfombra, proceda a secarla con el traperero debidamente lavado y bien escurrido.
 - **Para el mantenimiento de las paredes:** en la jarra entregada por el encargado de áreas públicas, disuelva 2cc de jabón líquido multiusos y aplíquelo en la parte afectada en forma circular, sin hacer mucha presión ya que la pintura puede desgastarse.
 - Proceda a limpiar con un repasador húmedo de manera circular sin ejercer mucha presión sobre la pared, para quitar el exceso de jabón y suciedad.
 - Informe al supervisor que terminó su labor, para que sea verificado el proceso.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

FUNCIONES DEL LENCERO

Recuerde que la función inicial el lencero es entregar debidamente limpio y esterilizado el carro del servicio a cada titular o encargado de sector.

Para esta actividad utilice guantes de caucho (calibre 25 o 35)

Recuerde que debe tener sus implementos respectivos para la seguridad industrial y personal.

- 1.** Contestar el teléfono en caso de no estar la persona encargada, teniendo en cuenta las siguientes observaciones:

1.1 Dejar timbrar el teléfono 2 veces como máximo.

1.2 Si el número que ve en la pantalla empieza por un número desconocido o de más de 7 dígitos, es una llamada externa por lo tanto se contesta “ Centro Nacional de Hotelería, buenos (días, tardes o noches)... le habla en que le puedo colaborar?

1.3 Si el número que aparece en la pantalla es de cinco dígitos y figura un nombre: es una llamada interna del Sena de cualquier ciudad o extensión de la regional Distrito Capital; por lo tanto se contesta: Departamento de Habitaciones Buenos (días, tardes o noches) le habla en que le puedo colaborar?

- 2.** Contar y verificar lencería y amenites que se encuentran en el cuarto de lencería, confrontando información con los datos registrados por el lencero del día anterior. (ver anexo 6), para esta labor, el lencero debe portar gorro desechable, tapabocas, guantes blancos de tela.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

3. En cada estante del cuarto de linos, se encuentra nombrada la lencería de baño y los linos para la dotación de las habitaciones, dicho cuarto debe permanecer en perfecto orden y limpieza.

4. Verificar que el carro correspondiente a la ropa sucia no tenga lencería del día anterior, en caso contrario la cuenta como saldo del día de hoy (verifica el formato CONTROL DE LINOS Y LAVANDERIA – ver anexo 7). Utilice los guantes de caucho, calibre 25 o 35 solicitados previamente para la asistencia a las brigadas.

5. Realizar un conteo inicial de existencias en cuanto a los elementos que hay en el cuarto de linos (amenities, lencería de baño, sabanas, fundas, protectores de almohadas, protectores de colchón, protectores duvet, etc.), esta actividad se realiza mientras los auxiliares terminan el reporte de camarero.

6. Recibir lencería sucia correspondiente a las habitaciones, confrontando los datos con el *reporte de camarero*; este no debe tener enmendaduras y debe tener una letra pulcra y legible.

No siempre se debe entregar o devolver lo que el auxiliar tiene reportado en el formato respectivo, por ejemplo, cuando se van a montar o des montar camas auxiliares (esto de acuerdo a los cambios que tenga previsto el Hotel)

7. Verificar que la lencería entregada por los auxiliares de cada habitación se encuentren en buen estado sin manchas irresistibles a la tela que no se puedan despercudir, de ser así hacer llegar esta información a recepción para que la prenda sea cobrada al huésped, para esta labor debe utilizar guantes de caucho, calibre 25 o 35, ya que se trata de manipulación de elementos que pueden ser contagiosos, por el uso de los huéspedes.

8. Llevar la lencería sucia a la lavandería y guardar información en la carpeta control de lencería de habitaciones con lavandería (anexo7), este formato se tramita con la persona encargada de la lavandería en donde se verifica la ropa sucia, la ropa limpia que le entrega la lavandería y las prendas pendientes.

9. Llevar la ropa sucia del huésped que ha sido entregada por la persona encargada del sector, verificando que la factura haya sido diligenciada de

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

manera adecuada (con todos los datos y sin tachones), teniendo en cuenta que el huésped debe llenar los mismos datos en dos facturas.(anexo 4)

- 10.** Traer la lencería limpia de la lavandería y ordenarla adecuadamente en los compartimentos de los estantes del cuarto de linos.

Cuando ya esté seguro que la lencería, los elementos y amenities fueron debidamente entregados:

- 11.** Realizar los formatos de control de lencería (ver anexo 8), control de amenities (anexo 6) y kardex general (ver anexo 9) al finalizar el turno, para que le haga entrega al supervisor encargado y este a su vez, le haga entrega al instructor o a la persona encargada del área.
- 12.** Mantenga su área de trabajo completamente limpia teniendo en cuenta que la parte donde guarda los carros de servicio, también es responsabilidad de este cargo.
- 13.** Por último, reciba los carros de servicio debidamente limpios y realice la desinfección de los mismos para el uso del otro día.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

FUNCIONES DEL ENCARGADO DE AREAS PÚBLICAS

Generalmente el encargado de áreas publicas debe portar sus guantes de caucho- calibre 25 o 35, su gorro desechable, tapabocas y en caso de manipulación de químicos usar gafas de protección, estos elementos se requieren por la permanente manipulación que tiene dicha persona con residuos contaminantes y productos químicos que pueden ser perjudiciales para la salud, pueden ser alérgicos o en su mayor defecto, pueden hacer efecto en la piel, en caso de ser mal manipulado.

1. Esterilizar los diferentes tipos de sabras para descontaminarlas antes de iniciar el procedimiento de arreglo de habitaciones (este procedimiento se realiza por seguridad, ya que el encargado de áreas públicas del día anterior, debió dejarlas esterilizadas para el día siguiente)
 - Lavarlas primero con el jabón líquido multiusos, restregándolas con sus manos.
 - Posteriormente aplicarle dos puff por lado y lado de hipoclorito ya disuelto y volverlas a enjuagar.
2. Bajar del cuarto de posetas los respectivos tapetes (toallas) que deben estar debidamente (del día anterior) esterilizada e higienizada, para entregarlos a la persona encargada de cada sector (dotación del carro de servicio)
3. Organizar en el cuarto de suministros, los elementos y suministros químicos para la dotación de cada carro de servicio.
4. Mientras espera a que los auxiliares terminen su labor de reporte de camarero, debe verificar que los elementos y suministros químicos para cada sector estén debidamente dotados y en perfecta limpieza, de no ser así, realizar la función respectiva
5. Dotar de implementos y suministros los carros de servicio de cada sector.

*Recuerde que los suministros químicos, esponjas etc. deben ir en el compartimento de abajo, en la parte izquierda.

*El churrusco debe ir al lado de la papelera que está sujeta al carro de servicio.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

*El balde junto con el tapete o repasador debidamente doblado, debe ir en el compartimento de la tula.

*La escoba y el recogedor debe ir al lado del balde.
(Todo esto en perfecto orden)

6. Realizar la limpieza de las áreas publicas teniendo en cuenta las siguientes observaciones:

NOTA: Debido a que el departamento de alojamiento del Hotel Escuela SENA, no cuenta con un área muy extensa para realizar sus funciones, contamos solo con las áreas correspondientes al quinto piso, por tal motivo, las áreas públicas o comunes del quinto piso, son las siguientes:

- Área del sexto piso, donde se encuentra el cuarto de camas adicionales; en este cuarto, guardamos las camas auxiliares para utilizarlas en momentos de reservas de grupos grandes, allí también se encuentra diferentes tipos de papelería utilizada para los procedimientos del Hotel.
- Cuarto de posetas: Este cuarto lo utilizamos para la esterilización de todos los elementos que necesitamos en el área, para el uso adecuado del siguiente día, de igual manera, este, debe permanecer en perfecto orden y limpieza.

Actividad general (para todos los días)

Inicie con la limpieza del hall o pasillo, ya que generalmente es paso obligado para el huésped y por tal motivo debe estar en condiciones adecuadas para su recorrido, así:

- Aspire desde la parte del tercer sector, hacia el inicio de las escaleras.
- Ya que la **aspiradora** cuenta con accesorios que permiten una fácil manipulación de la misma, la recomendación para esta actividad es: permanezca con la columna casi recta, para que esta no sufra lesiones.
- Trate de cambiar de lado cada 20 segundos para que el movimiento del cuerpo sea homogéneo y no afecte los músculos o cause algún tipo de calambre o espasmo.
 - Realice una disolución de 20 cc de desengrasante por 4 litros de agua caliente en el balde amarillo dispuesto para áreas públicas.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

- Manipule el balde dispuesto para áreas públicas de la forma que quiera, ya que cuenta con roda chinas para un mejor transporte.
- Realice el trapeado, primero en forma horizontal y después en forma vertical, en caso de haber varias personas encargadas de esta área, pueden dividirse las funciones para que no resulte dispendiosa la actividad.
- Proceda con la limpieza de las puertas en la parte externa, esta actividad debe realizarse de la siguiente manera:
 - Humedezca un repasador (con agua) totalmente limpio y páselo por la puerta en sentido horizontal.
 - Vuelva a repasar pero esta vez con un repasador totalmente seco para darle un toque de brillo a la madera (para este tipo de madera no necesitamos ninguna clase de químico, ya que cuenta con una capa de laca especial que la protege y la mantiene brillante).
- Realice este mismo procedimiento en el guarda escoba de todo el hall-pasillo.
- Proceda con la limpieza de los extintores, tenga cuidado de no tocar o manipular más de la cuenta los elementos que allí contienen (esta actividad la puede realizar simplemente con un repasador húmedo)
- Proceda con la limpieza de los cuadros, teniendo en cuenta que los cuadros decorativos cuentan con varios compartimentos donde se puede alojar el polvo.
- Proceda con la limpieza de las paredes de mármol que se encuentran en los extremos del ascensor (esta actividad la puede realizar aplicando un poco de lustra muebles o cera liquida en un repasador limpio, páselo en forma circular y después bríllelo con uno totalmente seco)
- Realice la limpieza de la puerta externa (5to piso) del ascensor, (con una esponja restregue y luego seque con un repasador seco y limpio)
- Proceda con la limpieza de las ventanas (aplique limpiavidrios con un repasador que no deje mota, posteriormente repase con uno seco), tenga en cuenta la limpieza del marco de la ventana, puede realizarlo con jabón multiusos y secarlo posteriormente.
- Proceda con la limpieza de los pasamanos de madera que se encuentran a los lados de las escaleras, inicie desde el sexto piso (para esta actividad utilice lustra muebles aplicándolo primero en un repasador y pasándolo por la madera, luego bríllelo)
- Proceda con el mantenimiento de las plantas, limpiándoles las hojas, regándolas con poca agua, esta actividad la puede realizar con un repasador húmedo, no olvide que es importante realizar este trabajo con amor, ya que las plantas recogen la energía que les transmiten.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

- Verifique que el piso no necesite ser lavado, en caso de ser así, por favor realice la función respectiva.
- Realice el procedimiento de encerado que hace referencia al sexto piso, las escaleras que bajan hacia el quinto y las escaleras que bajan hacia el cuarto piso, (esta actividad la realiza con la cera liquida antideslizante y auto brillante que encuentra en el cuarto de suministros ya dosificada, aplíquela directamente en el piso, ya que cuenta con spray, repásela con un traperero completamente limpio)
- Proceda con la esterilización de los tapetes (repasadores) del cuarto de posetas y los elementos que previamente entregó a los encargados del los sectores, en caso que hayan terminado sus labores.
- Verifique las papeleras que se encuentran en las escaleras a la subida del sexto piso, se encuentren sin demasiada basura, de ser así llévela hacia el centro de acopio que se encuentra en el primer parqueadero por la salida del sótano. (recuerde que estamos implementando el Hotel Verde y por lo tanto, evitamos el uso de plástico en cantidades, por tal motivo si las papeleras se encuentran totalmente llenas, las evacuamos de inmediato en una bolsa grande con el color que corresponda – ver anexo 12)
- Entregue el cuarto de posetas y suministros al supervisor, estos deben quedar en perfectas condiciones de uso y limpieza y debe quedar dotado por sectores de acuerdo a la división de los compartimentos que se encuentran en este cuarto.

Actividades especiales: (áreas públicas)

6.1DIA LUNES: realizar la limpieza de las paredes del hall – pasillo (esta actividad la puede realizar, con una disolución de un litro de agua fría por 5 cc de jabón liquido multiusos)

6.1.1 Aplíquela de manera circular en las partes afectadas sin hacer mucha presión sobre la pared ya que puede desgastarse y decolorarse.

6.1.2 Repase con un lino húmedo para quitar el exceso de jabón.

6.1.3 Por último repase con un lino seco y limpio.

6.2DIA MARTES: realizar la limpieza de la oficina de habitaciones.

6.2.1 Lavado de baño, de acuerdo a especificaciones de limpieza general del baño (ver páginas 8 y 9)

6.2.2 Limpieza de las persianas, tenga en cuenta que para esta actividad es importante que utilice una silla fija (la encuentra en la oficina de habitaciones), para alcanzar las partes de arriba, solo use un repasador húmedo.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

6.2.3 Limpiar la oficina, tenga en cuenta las esquinas y rincones (ver último párrafo de la página 18 para recomendaciones de uso)

6.2.4 limpieza de polvo en marcos de las ventanas, escritorios y mesas, canaletas y paredes.

6.3DIA MIERCOLES: realice la limpieza de las cerraduras.(para esta actividad, utilice guantes de caucho-calibre 25 o 35 y el respectivo uniforme)

6.3.1 Solicite al encargado de lencería, un tubo de brilla metal, (lo encuentra en el estante), aplique un poco sobre un repasador seco y proceda a untarlo en la cerradura.

6.3.2 Déjelo secar por unos 15 segundos aproximadamente.

6.3.3 Bríllelo de manera circular con un repasador seco y limpio.

6.3.4 Este procedimiento lo realiza en todas las cerraduras incluyendo las del baño de las habitaciones.

6.4DIA JUEVES: realice la limpieza del tablero (chart de la oficina de habitaciones y vuelva a dejar la cuadrícula y la actualización de estado de habitaciones tal y como estaba). Esta actividad la puede realizar de la siguiente manera.

6.4.1. Utilizando guantes de caucho realice la disolución de 2 cc d jabón multiusos por medio litro de agua fría, en una jarra que encuentra en el cuarto de suministros, con una esponja (sabra) proceda a restregar el tablero, teniendo en cuenta cómo va identificado y clasificado.

6.4.2 Con un repasador húmedo, proceda a limpiar el exceso de jabón.

6.4.3 Limpie por ultimo con un repasador seco y proceda a realizar la cuadrícula del mismo, como anteriormente estaba.

6.5DIA VIERNES: Esterilizar las papeleras que utilizamos en la clasificación de residuos para el uso de la siguiente semana, esta actividad la realiza de la siguiente manera:

6.5.1. Lave las papeleras con jabón multiusos y enjuáguelas.

6.5.2 Aplíqueles hipoclorito ya disuelto y déjelas actuar por 1 minuto

6.5.3 Vuelva a enjuagarlas con agua fría y dejarlas escurrir hasta que queden completamente secas.

6.5.4 Colóquelas de nuevo en su lugar respectivo.

7. Reciba los suministros dados al auxiliar verificando el estado, y los almacena en el cuarto de suministros en el lugar dispuesto para este fin.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

FUNCIONES DEL SUPERVISOR

1. Recibir a los aprendices verificando su presentación personal y que porten su uniforme de manera adecuada.
2. Verificar que los aprendices porten sus implementos para trabajar. (mínimo 3 linos blancos (puede ser: tela franela, alemanisco, tela toalla o tela - pañal), guantes de caucho (calibre 25 o 35), guantes de tela blancos, tapabocas, gorro desechable anti fluidos o plástico, esfero y una libreta y guantes quirúrgicos).
3. Comunicar a los aprendices la labor del día, teniendo en cuenta prioridades, necesidades y requerimientos del hotel según relación de huéspedes; anotar planeación de trabajo en el chart. (ver anexo)
4. Asignar funciones de acuerdo a los cargos específicos en las brigadas previamente realizadas, en caso de faltar algún aprendiz, se hará una Re-planeación para cubrir el cargo faltante.
5. Entregar formato reporte de camarero y llave maestra de cada área y sector a la persona encargada, debe asignar un titular para que se responsabilice de cada tarjeta (llave) para que al finalizar la jornada sea entregada de nuevo al supervisor y este a su vez la entregue a la persona encargada del área. (Instructor o pasante).
6. Recomendar a los aprendices tener en cuenta las prioridades del día, verificando el Hotel Verde, para así no tener complicaciones en el momento de evacuar la lencería y los linos de las habitaciones.
7. Tomar el tiempo en que los aprendices se tardan evacuando puntos críticos y anotarlo en el chart (anexo 2), teniendo en cuenta que el tiempo límite son **20 minutos** por sector, verificando que realicen el protocolo respectivo y que utilicen los elementos requeridos para su protección y seguridad industrial.
8. Disipar cualquier duda que presenten los aprendices en todo el trayecto del reporte y las actividades en general. (guía – manual de procedimientos de área)

Nota: el supervisor debe ser una persona que genere buen ejemplo en su área y ante sus compañeros de trabajo, debe ser una persona con criterio propio, con un carácter fuerte para desempeñar las labores que

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

se le asignen, debe tener pleno conocimiento de los procedimientos que se llevan a cabo en el área de alojamiento para así poder guiar los procesos requeridos.

9. Realizar el informe de estado de habitaciones a recepción (ver anexo 10); si realiza el turno de cobertura diligenciar también el informe de estándar de habitaciones. (ver anexo 11)
Recuerde que estos formatos se realizan de acuerdo a la percepción visual (supervisión), no se debe realizar basado en los formatos que lleguen de otra área, la información que se plasme en estos formatos, debe ser verídica y confrontada con la persona a la que se la va a realizar la entrega del área.
10. Supervisar que los aprendices realicen de manera correcta los procedimientos del departamento, debe estar en constante acompañamiento con ellos.
11. Recibir reportes de cada sector y diligenciar el reporte de camarero general. (ver anexo 11)
12. Debido a la cantidad baja de habitaciones que tenemos, el supervisor encargado del área, debe responsabilizarse del movimiento del mini bar, realizando un inventario inicial, para facturar según sea el caso, para esta actividad debe pasar por cada una de las habitaciones y realizar el formato de inventario diario de mini bar, (ver anexo 13)
13. Si nota que hubo algún consumo realice la factura correspondiente, (ver anexo 14) y entréguela en recepción para el debido proceso de cobro al huésped.
14. Para finalizar el procedimiento del control de mini bar, realice el formato de almacenamiento general de mini bar, el cual contiene celdas de entradas y salidas de los productos según sea el movimiento del día, (ver anexo 15).

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

1. Presentarse en la oficina de habitaciones a la hora acordada en la respectiva brigada, con sus implementos y el uniforme establecido y requerido para la labor estipulada.
2. Póngase al día en los movimientos que se realizaron en el hotel, para así saber que funciones debe desempeñar durante su jornada (reciba turno del supervisor anterior).
3. Verificar estado de habitaciones de acuerdo al informe que tenga el supervisor en el momento, si se requiere de ayuda para alguna función, póngaselo al supervisor de que manera o en qué función le puede ayudar.
4. Verifique el estado de todas las áreas del Hotel, para así mismo realizar el requerimiento a las personas encargadas.
5. Teniendo en cuenta que la función principal del encargado de la cortesía del Hotel, es adecuar la habitación para informarle al huésped de manera indirecta, que su habitación se encuentra lista y debidamente limpia para que pueda descansar, la actividad a seguir es:
 - 5.1. Ingrese a la habitación, realizando el debido protocolo, visualice la habitación, de manera que evidencie la dotación estándar y limpieza de la misma, de no ser así, proceda a complementar.
 - 5.2. Verifique la limpieza del baño y su estándar, retoque en caso de no encontrarse en perfectas condiciones para su uso.
 - 5.3. Ubique la lencería y amenities en el lugar dispuesto para ello.
 - 5.4. Repase el piso de la parte de afuera del baño, con un poco de cera líquida antideslizante.
 - 5.5. Diríjase a la habitación y proceda a realizar los dobles en la parte superior de la cama; si es una habitación Twin, realice los dobles ubicándose en el centro, de manera que los dobles de las dos camas se encuentren.
 - 5.6. Ubique las almohadas para que queden casi acostadas más o menos a un ángulo de 45 °.
 - 5.7. Verifique que la cama quede bien templada.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

- 5.8. Verifique que las ventanas se encuentren cerradas, de no ser así, ciérrelas.
- 5.9. Verifique la limpieza de las persianas, de no ser así, límpielas, siguiendo el procedimiento para la limpieza de la madera y después ciérrelas.
- 5.10. Verifique el estándar y organización del closet.
- 5.11. Por último ambiente la habitación aplicando 5 puff de ambientador hacia la alfombra.
6. Verifique que las labores de los turnos anteriores hayan quedado completas, de no ser así complemente las actividades pendientes.
7. Realice una supervisión en cada una de las habitaciones, asegurándose que se encuentren con el estándar y limpieza requerida.
8. Realice el informe de estado de habitaciones de acuerdo a la supervisión dicha en el punto anterior, el informe se realiza 5 minutos antes de terminar el turno establecido.
9. Realice el informe de inventario de amenities (anexo 12)
10. Diríjase a área de Recepción para que sea firmado y verificado el informe de estado de habitaciones.
11. Como última función de cobertura del Hotel Escuela SENA, verifique que todas la áreas del 5º y 6º piso se encuentren bien cerradas y proceda a entregar el turno a la persona encargada.

	HOTEL ESCUELA SENA		CNHTA
	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES		

Anexo 1 (chart de habitaciones)

CHART - HABITACIONES DEL HOTEL ESCUELA SENA																					CLAVES	
	SECTOR # UNO						SECTOR # DOS						SECTOR # TRES									
No	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	Sucia en salida S.S	
No Pax																					Bloqueada BL	
Clave de hoy																					Check - in ➡	
Clave de ayer																					Check-out ⬅	
Nombre del auxiliar																						Ocupada O
Tiempo del auxiliar																					Mantenimiento M	
LENCERO						AREAS PUBLICAS															Vacia V	
																					Reparación Rep	
																					Uso en Casa U.C	

Anexo 2 (relación de huéspedes)

		CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA			
		RELACION DE HUESPEDES			
FECHA:		1-abr-11		HORA: 10:00 PM - 6:00 AM	
RECEPCIONISTA:					
HAB.	NOMBRE		EMPRESA	LLEGADA	SALIDA
500	MANTENIMIENTO				
501	USO EN CASA				
502	VACANTE				
503	VACANTE				
505	VACANTE				
506	VACANTE				
507	VACANTE				
508	VACANTE				
509	VACANTE				
510	VACANTE				
511	VACANTE				
512	VACANTE				
513	VACANTE				
514	VACANTE				
515	VACANTE				
516	VACANTE				
517	VACANTE				
518	VACANTE				
519	VACANTE				
POSIBLES LLEGADAS					
HABITACION	NOMBRE		LLEGADA	SALIDA	
POSIBLES SALIDAS					
HABITACION	NOMBRE		LLEGADA	SALIDA	
505	GLORIA JAIMES DUARTE		28-mar-11	2-abr-11	
	SANDRA PATRICIA TORRES		28-mar-11	2-abr-11	

Anexo 3 (factura de lavandería)

	HOTEL ESCUELA SENA		CNHTA
	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES		

					
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE "SENA" CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA REGIONAL BOGOTÀ					
Hotel escuela					
SERVICIO DE LAVANDERIA				LAUNDRY SERVICE	
NOMBRE DEL HUÉSPED – GUEST NAME				HABIT- ROOM	FECHA - DATE
# prendas # pieces	Chequeo check	Prendas - Garments	Tarifas Rates	Planchado Pressing	IMPORTE- AMOUNT
		Camisas-shirts			
		Camisetas-undershirts			
		Pantaloncillos-under shorts			
		Calcetines- socks			
		Pañuelos-handkerchiefs			
		Pantalones- slacks			
		Jeans			
		Pijamas			
		Chaquetas- jackets			
		Blusas- blouses			
<u>Políticas del servicio:</u> *El Hotel Escuela SENA, no se hace responsable por botones, adornos, colores o piezas sintéticas, que no resistan el proceso de lavado o planchado. *Evite enviar a lavado prendas que necesiten lavado en seco, ya que el Hotel Escuela no cuenta este proceso. *Revise antes de enviar a lavado, los bolsillos y las prendas para evitar pérdidas.			<u>Service policies:</u> *The Hotel School SENA is not responsible for buttons, trims, colors or plastic parts that do not withstand the washing and ironing. *Avoid washing clothes send needing dry cleaning, as the Hotel School does not have this process. *Check before sending to wash the clothes pockets and to prevent leakage		
_____ FIRMA DEL HUÉSPED – GUEST SIGNATURE			RECIBO #		
			TOTAL		
			\$		

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

<i>Formato de información de estándar de habitaciones</i>		
<i>CLOSETH</i>	<i>HABITACION</i>	<i>BAÑO</i>
* 2 Almohadas * 2 Cobijas * 10 ganchos * 1 cajilla de seguridad. * 1 factura de Lavandería. * 1 bolsa de lavandería.	*Escritorio: 1 lámpara, 1 carpeta con hojas de libreta (logo Sena), encuesta de satisfacción, guía de turismo (Bogotá), 2 portavasos, 2 mezcladores, 2 vasos. *mesa de noche: 1 lustra calzado, 1 brilla calzado, 1 directorio, 1 portafolio de información, 1 teléfono IP. *camas: cada cama debe traer un aviso informativo; con el título de bienvenido y hotel verde.	*Baño: 2 toallas para cuerpo, 1toalla para manos, 1 (tapete) toalla para pies, 1 shampoo, 1 jabón liquido, 1 gorro plástico, 1 sobrecito con copitos, 1 costurero, 2 papel higiénico, cinta de esterilizado para la tapa del sanitario

ANEXO 5 (Tarjeta Hotel Verde)



EL CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTO SENA, ESTÁ CONTRIBUYENDO CON LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

POR ESO PEDIMOS SU AYUDA, SI QUIERE QUE LE CAMBIEMOS SU SABANAS, DEJE ESTA TARJETA SOBRE SU CAMA, DE LO CONTRARIO; CONSÉRVELA EN SU MESA DE NOCHE.

LAS TOALLAS DE CAMBIO POR FAVOR DEJARLAS EN EL PISO.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

LA GERENCIA
HOTEL ESCUELA SENA

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA

 Centro Nacional de Hotelería			
CONTROL LENCERIA DE HABITACIONES CON LAVANDERIA			
	ENTREGADA SUCIA Fecha	ENTREGADA LIMPIA Fecha	PENDIENTE Fecha
PROTECTOR DUVET			
PLÚMON			
COBIJAS			
MANTAS			
FUNDAS			
PROTECTORES ALMOHADAS			
PROTECTORES COLCHÓN			
SABANAS			
TAPETES BAÑO			
TOALLAS CUERPO			
TOALLAS CUERPO MANOS			
ALMOHADAS			
	_____ LENCERO	_____ LENCERO	_____ LENCERO
	ENCARGADO LAVANDERIA	ENCARGADO LAVANDERIA	ENCARGADO LAVANDERIA

ANEXO 9 (INFORME ESTANDAR DE HABITACION)

HOTEL ESCUELA SENA																			
INFORME ESTANDAR DE HABITACION																			
ELABORADO POR _____ FECHA _____ HORA _____																			
LENCERIA																			
	300	301	302	303	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319
TOALLA DE MANOS																			
TOALLA DE CUERPO																			
TAPETE DE PISO																			
COBIA ADICIONAL																			
ALMOHADA ADICIONAL																			
MINIBAR																			
	300	301	302	303	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319
GASEOSA 200 ML																			
JUO CAJA																			
JUO NARANJA																			
CERVEZA NACIONAL																			
CERVEZA IMPORTADA																			
AGUA																			
1/2 BOT WHISKY																			
1/2 BOT AGUARDIENT																			
1/2 BOT RON																			
1/2 BOT VINO																			
HABITACIONE S _____ RECEPCION _____																			

ANEXO 10 (INFORME ESTADO DE HABITACIONES)

	INFORME DE ESTADO DE HABITACIONES DADO POR JEFE DE HABITACIONES A RECEPCION	
	Fecha: _____	Hora: _____

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

Nº HAB	Nº PERS	CLAVE	OBSERVACIONES

CLAVES
N: Niño
O: Ocupada
V: Vacante
Res: Reservada
SS: En Salida
OSE: Ocupada Sin equipaje
SEG: Seguro
OND: Ocupada no durmió
REP: En reparación
VIP: Persona muy importante
BL: Bloqueada
UC: Uso en casa

Firma:

Firma:

Asistente de Habitaciones

Asistente de Recepción

DISCREPANCIAS ENTRE HABITACIONES Y RECEPCIÒN			
Nº HAB	SEGÙN JEFE DE HABITACIONES	SEGÙN JEFE DE RECEPCION	JUSTIFICACIONES

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

ANEXO 11 REPORTE GENERAL DE CAMARERO

 CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS REPORTE DE CAMARERO												
FECHA: _____ HORA: _____ SECTOR: _____												
NÚMERO		ASEO	E.OCU.	DOTACIÓN								
HAB.	PAX.	ESTADO	CLAVE	T.C.	T.M.	TAP.	ALM.	SÁB.	FUN.	P.C.	P.A.	P.D.
500												
501												
502												
503												
505												
506												
507												
508												
509												
510												
511												
512												
513												
514												
515												
516												
517												
518												
519												
CLAVES O: OCUPADA BL: BLOQUEADA SEG: CON SEGURO D: DESOCUPADA RES: RESERVADA VIP: PAX MUY IMPORTANTE												
CAMARERO: _____												

ANEXO 12 INVENTARIO DIARIO DE AMENITIES

 INVENTARIO DE AMENITIES HABITACIONES HOTEL SENA																				
HABITACION	500	501	502	503	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	
FECHA	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	clave Nº	
SEMANA 1																				
Lunes:																				
Martes:																				
Miercoles:																				
Jueves:																				
Viernes:																				
Sabado:																				
Domingo:																				
SEMANA 2																				
Lunes:																				
Martes:																				
Miercoles:																				
Jueves:																				
Viernes:																				
Sabado:																				
Domingo:																				
SEMANA 3																				
Lunes:																				
Martes:																				
Miercoles:																				
Jueves:																				
Viernes:																				
Sabado:																				
Domingo:																				
CLAVES:	S	shampoo		G	gorro de baño		TH	toalla higienica	CE	cinta esterilizadora		LC	lustra calzado							
	COP	copitos		COS	costurero		PH	papel higienico	P	pantunflas		BC	brilla calzado							
	PV	portavasos		M	mezcladores		BL	bolsa lavanderia	BB	bolsa blanca										

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa:	
Dirección:	Ciudad: BOGOTA
Contacto:	
Teléfonos:	FAX:
Sitio Web:	E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	HIPOCLORITO DE SODIO								
	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	Hipoclorito de sodio usado para desinfección de esterilización, acción algicida, decoloración y desodorización de aguas industriales, potables y piscinas. <table border="1" data-bbox="820 871 1544 1157"> <tr> <td data-bbox="820 871 1063 913">Materia prima</td><td data-bbox="1063 871 1544 913"></td></tr> <tr> <td data-bbox="820 913 1063 976">Insumos</td><td data-bbox="1063 913 1544 976">Hipoclorito de sodio Hipoclorito de sodio y agua</td></tr> <tr> <td data-bbox="820 976 1063 1039">Color</td><td data-bbox="1063 976 1544 1039">transparente</td></tr> <tr> <td data-bbox="820 1039 1063 1157">Vida útil</td><td data-bbox="1063 1039 1544 1157">De un años y debe guardarse como lo indica la etiqueta para garantizar su opimo manejo</td></tr> </table>	Materia prima		Insumos	Hipoclorito de sodio Hipoclorito de sodio y agua	Color	transparente	Vida útil	De un años y debe guardarse como lo indica la etiqueta para garantizar su opimo manejo
Materia prima									
Insumos	Hipoclorito de sodio Hipoclorito de sodio y agua								
Color	transparente								
Vida útil	De un años y debe guardarse como lo indica la etiqueta para garantizar su opimo manejo								
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USOS	TRATAMIENTO DE AGUAS: Desinfección, esterilización, acción algicida, decoloración y desodorización de aguas industriales, potables y piscinas. PAPELERA: En procesos de lavado como blanqueador de celulosa, pulpa de papel y textiles. QUIMICA: Hidróxido férrico $Fe(OH)_3$ y dióxido de manganeso MnO_2, de nitratos, sulfatos y cianatos (por reacción con los cianuros y sulfuros correspondientes), de clora minas orgánicas e inorgánicas y cloro fenoles.								
OTRAS CARACTERISTICAS	El hipoclorito de sodio es altamente corrosivo. Su inhalación o ingestión puede Precauciones: provocar desde leves irritaciones cutáneas hasta edemas Pulmonares, perforaciones de esófago y estómago. Por contacto								

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

	puede producir lesiones oculares, cutáneas, pulmonares y digestivas. Se recomienda leer la Hoja de Seguridad y el brochure del producto NOTA: El uso final del producto es de responsabilidad absoluta y aceptada por el cliente. La información se ha consignado a título ilustrativo y no substituye las patentes o licencias sobre el uso del producto. Recomendaciones: Por inhalación: Trasladar al aire fresco. Si no repita suministrar respiración artificial. Si repita con dificultad suministrar oxígeno. Mantener a la víctima abrigue y en reposo. Por ingestión: lavar lapa con agua. Si esta consiente suministrar abundante agua. No inducir el vomito. Buscar atención médica inmediata. Por piel: retirar la ropa y calzado contaminados. Lavar la zona afectada con abundante agua y jabón mínimo durante 15 minutos. Si la irritación persiste repetir el lavado. Y buscar atención medica inmediata. Para los ojos: lavar con abundante agua, mínimo 15 minutos. Levantar y separar los parpados asegurar la remoción del químico. Si la irritación persiste retire el lavado. Buscar atención medica. Posibles riesgos: *No es inflamable pero puede ocasionar incendios mesclado con otro tipo de elementos. *mal almacenamiento y puede causa un vertimiento accidental
--	--

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	-----------------------------

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA
Dirección: CRA 30
Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI
Teléfonos:
Fax:
E-mail:
Sitio Web:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	DESENGRASANTE	
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	
	Desengrasante general concentrado para la limpieza de suciedades muy tenaces y difíciles. Muy apropiado para la limpieza de campanas, azulejos, suelos de cocinas, mataderos, paredes, aceros y lugares con mucha grasa en general.	
	Materia prima Tensioactivos no ionicos, fofatos, perfume.	
	Insumos Tensioactivos no ionicos, fofatos, perfume.	
	Color	
	VIDA UTIL De un año; teniendo encuentra todas las recomendaciones de almacenamiento de la etiqueta.	
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL		
PRECIOS REFERENCIALES		
USOS	Uso directo, hornos y parrillas: el producto actúa mejor si las superficies a limpiar están 20/30 °C. Uso diluido, freidoras y cocinas: diluir el producto en agua según en nivel de suciedad Textiles y tapicerías (antes de aplicar probar en una zona	

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

	no visible): diluir entre un 10% y un 15% según el nivel de suciedad, dejar en remojo, en zonas muy manchadas puede pulverizarse directamente una pequeña cantidad, aclarar con abundante agua limpia. No utilizar sobre superficies de Aluminio No aplicar en prendas de lana, piel, tejidos teñidos; antes de aplicar en tejidos delicados, probar en una zona no visible. No aplicar sobre superficies pintadas con pintura esmalte o barnizadas No aplicar en plásticos de policarbonato, fluorescentes, etc. Al pulverizar mantener fuera del alcance de los ojos y no respirarlo Daña el brillo si se aplica directamente en suelos <u>abrillantados</u>.
OTRAS CARACTERISTICAS	Precauciones: Corrosivo. Provoca quemaduras graves. No respirar los vapores. Evítese el contacto con los ojos y la piel. En caso de contacto con los ojos, lávense inmediata y abundantemente con agua y acúdase a un médico. Elimínense los residuos del producto y sus recipientes con todas las precauciones posibles. Úsese indumentaria y guantes adecuados y protección para los ojos/la cara. En caso de ingestión, acúdase inmediatamente al médico y muéstrela la etiqueta o el envase. Úsese únicamente en lugares bien ventilados <i>Contiene Hidróxido Sódico</i> Manténgase fuera del alcance de los niños. No ingerir. Recomendaciones: Evitar el contacto con la piel y ojos, causa severa irritación. En caso de contacto lavar con abundante agua durante 15 minutos. No se ingiera; en caso de que se ingiera inducir al vomito. Consulte al médico. Para su manipulación se recomienda el uso de guantes y lentes de seguridad. Posibles riesgos: *Por mal uso puede causar irritabilidad en cualquier parte del cuerpo

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA

Dirección: CRA 30

Ciudad: BOGOTÁ

Contacto: SORANI

Teléfonos:

Fax:

E-mail:

Sitio Web:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	JABON MULTIUSOS LIQUIDO	
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	
	Es un poderoso detergente desengrasante de alta concentración, biodegradable, formulado para la limpieza de superficies. Su PH balanceado garantiza la protección de equipos por efectos de la corrosión.	
	Materia prima	Aqua 50 litros b) Metil parabeno sódico 20 gramos c) Alcohol etílico 75 gramos d) Amoníaco (peligro) 1 onza 22 gramos. Usarlo con precaución. e) Carbosemetil-celulosa-especial (CMC extra) 500 gramos f) Cumarina 2 gramos (o PPG-20 5 gramos o fijador AX 1 gramo) g) Arkopal 20 gramos h) Detersin K 2 litros i) Colorante mineral o vegetal 15 gramos (o al gusto) j) Fragancia para pisos: Lavanda, floral, rosas, agua marina, etc. 250 gramos o al gusto.
	Insumos	Tenso activó, espesante, preservante, colorante y perfume.
	Color	VERDE
	vida útil	De un año teniendo en cuenta las recomendaciones de almacenamiento que indica la etiqueta del producto en la parte de atrás.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL	6080 ml. Equivalente a 1.6 galones
PRECIOS REFERENCIALES	
USO	Aplique una pequeña cantidad (5 cc aproximadamente) de jabón, directamente sobre la superficie a limpiar previamente, frote durante unos segundos vigorosamente hasta remover la suciedad de las superficies, y enjuague con abundante agua.
OTRAS CARACTERISTICAS	Precauciones: Evitar el contacto con tus ojos y la piel irritada, si esto sucede enjuagar inmediatamente con abundante agua. Manténgase fuera del alcance de los niños. Recomendaciones: *si se presenta irritabilidad lavar el área afectada con abundante agua durante 15 minutos y consultar con un medico. *utilizar guantes y seguir las instrucciones de uso que se encuentran en la etiqueta del empaque. Posibles riesgos: Se puede causar vertimiento por mal almacenamiento del producto. Puede ser inflamable si se mezcla con otro tipo de elementos químicos.

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	-----------------------------

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA	
Dirección: CRA 30	Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI	
Teléfonos:	Fax:
Sitio Web:	E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	LUSTRA MUEBLES								
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	Lustra muebles Crema Aroma Lavanda Virginia es un producto emulsionado que lustra, limpia y renueva en una sola operación, dejando sobre superficies de muebles de madera, vinílicos y formalitas, un brillo instantáneo y protector. <table border="1"> <tr> <td>materia prima</td><td>Ceras naturales</td></tr> <tr> <td>insumos</td><td>Ceras naturales silicona y esencias</td></tr> <tr> <td>color</td><td>BLANCO</td></tr> <tr> <td>vida util</td><td>De un año siguiendo las recomendaciones de almacenamiento que se en la etiqueta del producto</td></tr> </table>	materia prima	Ceras naturales	insumos	Ceras naturales silicona y esencias	color	BLANCO	vida util	De un año siguiendo las recomendaciones de almacenamiento que se en la etiqueta del producto
materia prima	Ceras naturales								
insumos	Ceras naturales silicona y esencias								
color	BLANCO								
vida util	De un año siguiendo las recomendaciones de almacenamiento que se en la etiqueta del producto								
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USO	Agite el envase. Pulverice la zona con el producto o vierta una pequeña cantidad sobre la superficie a tratar. Distribúyalo con un trapo limpio y seco. Repase la superficie y deje secar. Pase un paño o franela para obtener brillo. El producto no debe diluirse.								
OTRAS CARACTERISTICAS	Precauciones: · Inflamable. · No exponga el envase a los rayos directos del sol. · No perfora, incinere o almacene. · Manténgase fuera del alcance de los niños. Recomendaciones: Ante salpicaduras sobre la piel, lave con abundante agua. No ingerir. Mantener lejos del alcance de los niños Posibles riesgos: *Puede producir irritabilidad en la piel. *Es inflamable con el uso de otros elementos químicos. *Se puede producir vertimiento por mal almacenamiento								

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA									
Dirección: CRA 30	Ciudad: BOGOTA								
Contacto: SORANI									
Teléfonos:	Fax:								
Sitio Web:	E-mail:								
NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	LIMPIA VIDRIOS								
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px;">Materia prima</td> <td style="padding: 5px;">MATERIA PRIMA: AGUA 930 c.c. COLOR - ANILINA (VEGETAL) 1 Gramo GENAPOL LRO 1 c.c. EDTA 1 c.c. MERGAL 1 c.c. BUTIL CELLOSOLVE 50 c.c. ALCOHOL ISOPROPILICO 20 c.c.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Insumos</td> <td style="padding: 5px;">Alcohol, agua, tenso activo, amoníaco, glicol éter.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Color</td> <td style="padding: 5px;">AZUL</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">VIDA UTIL</td> <td style="padding: 5px;">De un año teniendo en cuenta las instrucciones de almacenamiento que se encuentran en la etiqueta</td> </tr> </table>	Materia prima	MATERIA PRIMA: AGUA 930 c.c. COLOR - ANILINA (VEGETAL) 1 Gramo GENAPOL LRO 1 c.c. EDTA 1 c.c. MERGAL 1 c.c. BUTIL CELLOSOLVE 50 c.c. ALCOHOL ISOPROPILICO 20 c.c.	Insumos	Alcohol, agua, tenso activo, amoníaco, glicol éter.	Color	AZUL	VIDA UTIL	De un año teniendo en cuenta las instrucciones de almacenamiento que se encuentran en la etiqueta
Materia prima	MATERIA PRIMA: AGUA 930 c.c. COLOR - ANILINA (VEGETAL) 1 Gramo GENAPOL LRO 1 c.c. EDTA 1 c.c. MERGAL 1 c.c. BUTIL CELLOSOLVE 50 c.c. ALCOHOL ISOPROPILICO 20 c.c.								
Insumos	Alcohol, agua, tenso activo, amoníaco, glicol éter.								
Color	AZUL								
VIDA UTIL	De un año teniendo en cuenta las instrucciones de almacenamiento que se encuentran en la etiqueta								
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USO	* Sacuda el polvo de la superficie. * Aplique con atomizador, esponja o trapo impregnado. * Talle y retire los residuos con limpiavidrios, papel o trapo. No requiere enjuague, pero si desea puede enjuagar.								
OTRAS CARACTERISTICAS	Precauciones: Inflamable. · No exponga el envase a los rayos directos del sol. · No perfore, incinere o almacene. · Recomendaciones: Evítese el contacto con los ojos. En caso de contacto con los ojos, lávense inmediata y abundantemente con agua y acúdase a un médico. En caso de ingestión, acúdase inmediatamente al médico y muéstrela la etiqueta o el envase. Úsese únicamente en lugares bien ventilados. Manténgase fuera del alcance de los niños. No ingerir. Posibles riesgos: Puede causa irritabilidad en la piel. Si no se tienen las respectivas precauciones al utilizar el producto puede causar daños en otras partes del cuerpo. Se pueden causar vertimientos por al almacenamiento.								

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA	
Dirección: CRA 30	Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI	
Teléfonos:	Fax:
Sitio Web:	E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	JABON LIQUIDO ANTIBACTERIAL								
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; background-color: #e0ffe0; text-align: center; padding: 5px;">Materia prima</td> <td style="padding: 5px;">PH Neutral, Fitoleche de Avena, Desilpoliquitoso: desactivo no iónico con excelente compatibilidad dermatológica, para pieles sensibles y delicadas, Triglosan: Antibacterial</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0ffe0; text-align: center; padding: 5px;">Insumos</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0ffe0; text-align: center; padding: 5px;">Color</td> <td style="padding: 5px;">azul</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0ffe0; text-align: center; padding: 5px;">Vida útil</td> <td style="padding: 5px;">De un año se recomienda tener en cuenta las normas de almacenamiento que se encuentran en la etiqueta en la parte de atrás</td> </tr> </table>	Materia prima	PH Neutral, Fitoleche de Avena , Desilpoliquitoso : desactivo no iónico con excelente compatibilidad dermatológica, para pieles sensibles y delicadas, Triglosan : Antibacterial	Insumos		Color	azul	Vida útil	De un año se recomienda tener en cuenta las normas de almacenamiento que se encuentran en la etiqueta en la parte de atrás
Materia prima	PH Neutral, Fitoleche de Avena , Desilpoliquitoso : desactivo no iónico con excelente compatibilidad dermatológica, para pieles sensibles y delicadas, Triglosan : Antibacterial								
Insumos									
Color	azul								
Vida útil	De un año se recomienda tener en cuenta las normas de almacenamiento que se encuentran en la etiqueta en la parte de atrás								
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USO	1. Humedezca sus manos 2. Vierta un chorrito en la palma de la mano y frote una contra otra vigorosamente. 3. Talle esmeradamente alrededor y debajo de las uñas. 4. Enjuague y seque con aire, papel secante o toalla.								
OTRAS CARACTERISTICAS	Precauciones: Evitar el contacto con los ojos y la piel irritada, aplicar solo en piel sana. Manténgase fuera del alcance de los niños. Recomendaciones: Este producto es inflamable. Almacene y conserve alejado de chispas o fuentes de calor. Posibles riesgos: Puede ser irritante para la piel. Se puede vértice por el mal almacenamiento								

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA	
Dirección: CRA 30	Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI	
Teléfonos:	Fax:
Sitio Web:	E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	CERA LIQUIDA								
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px; background-color: #e0ffe0;">Materia prima</td> <td style="padding: 5px;">Agua, solvente glicólico, cera poli etílica oxidada, resina álcali soluble, tensioactiva no iónico, álcali, perfumes</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; background-color: #e0ffe0;">Insumos</td> <td style="padding: 5px;">Agua, solvente glicólico, cera poli etílica oxidada, resina álcali soluble, tensioactiva no iónico, álcali, perfumes</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; background-color: #e0ffe0;">Color</td> <td style="padding: 5px;">BLANCA</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; background-color: #e0ffe0;">VIDA UTIL</td> <td style="padding: 5px;">De un año teniendo en cuenta las normas de almacenamiento que se encuentran en la etiquetas en la parte de atrás</td> </tr> </table>	Materia prima	Agua, solvente glicólico, cera poli etílica oxidada, resina álcali soluble, tensioactiva no iónico, álcali, perfumes	Insumos	Agua, solvente glicólico, cera poli etílica oxidada, resina álcali soluble, tensioactiva no iónico, álcali, perfumes	Color	BLANCA	VIDA UTIL	De un año teniendo en cuenta las normas de almacenamiento que se encuentran en la etiquetas en la parte de atrás
Materia prima	Agua, solvente glicólico, cera poli etílica oxidada, resina álcali soluble, tensioactiva no iónico, álcali, perfumes								
Insumos	Agua, solvente glicólico, cera poli etílica oxidada, resina álcali soluble, tensioactiva no iónico, álcali, perfumes								
Color	BLANCA								
VIDA UTIL	De un año teniendo en cuenta las normas de almacenamiento que se encuentran en la etiquetas en la parte de atrás								
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USOS	Aplicar con un paño limpio y seco la Cera Líquida, de manera generosa en la superficie a utilizar previamente limpio, la aplicación debe de hacerse en círculos del tamaño no mayor a la superficie; con otro paño o estopa quitar los restos de producto, repita la operación en toda la superficie, evitando los rayos del sol.								
OTRAS CARACTERISTICAS	Precauciones: No ingerir. Mantener alejado del alcance de los niños. Evitar contacto con piel y mucosas. Recomendaciones: No se deje al alcance de los niños. En caso de contacto con los ojos lave con abundante agua y consulte a su médico inmediatamente. Posibles riesgos: *Puede causar irritación en la piel. *Se puede producir vertimientos por mal almacenamiento.								

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA
Dirección: CRA 30
Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI
Teléfonos:
Fax:
E-mail:
Sitio Web:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	SABRA Y/O ESPONJAS	
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	
 © www.123rf.com	Una esponja es un utensilio utilizado para la higiene corporal o la limpieza de otro tipo de superficies. Son especialmente buenas para absorber agua o productos líquidos	
	Materia prima	
	Insumos	
	Color	Amarillo y/ verde
	Vida util	
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL		
PRECIOS REFERENCIALES		
USO		
OTRAS CARACTERISTICAS		

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	-----------------------------

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA
Dirección: CRA 30
Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI
Teléfonos:
E-mail:
Sitio Web:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	Jabon axion	
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	
	Jabón líquido, polvo o pasta para eliminar grasa v cochambre de los trastes	
	Materia prima	agua, tensoactivo <u>aniónico</u> , tensoactivo no <u>iónico</u> , solubilizante, control del ph, estabilizador de espuma, perfume, conservador, filtro UV y agente microbicida
	Insumos	Agua jabon axion
	Color	verde
	Vida util	De un año pero se recomienda tener en cuenta las normas de almacenamiento que se encuentran en la etiqueta en la parte de atrás.tambien depende de el uso q se e de al jabon.
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL		
PRECIOS REFERENCIALES		
USO		
OTRAS CARACTERISTICAS		

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	-----------------------------

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA	
Dirección: CRA 30	Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI	
Teléfonos:	Fax:
Sitio Web:	E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	ambientador	
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	
	Son fragancias naturales, con sutil y delicado aroma natural. ideales para aromatizar y refrescar los ambientes, impartiendo un aroma suave y duradero.	
	Materia prima	AGUA 750 c.c. COLOR - AILINA (VEGETAL) 1 gramos FRAGANCIA 10 c.c. EDTA 2 c.c. PROPILEN GLICOL 50 c.c. ARKOPAL 3 c.c. ALCOHOL ETÍLICO 200 c.c. CUMARINA ó FIJADOR AX 2.5 gramos
	Insumos	
	Color	AMARILLO
	Vida util	De un año pero se recomienda tener en cuenta las normas de almacenamiento que se encuentran en la etiqueta en la parte de atrás. tambien depende de el uso q se e de al jabon.
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL		
PRECIOS REFERENCIALES		
USO	Agitar el envase antes de usar. Rociar dirigiendo el envase hacia el centro y arriba Del lugar que se desea aromatizar.	
OTRAS CARACTERISTICAS	PRECAUCIONES: · Inflamable. · No exponga el envase a los rayos directos del sol. · No perfore, incinere o almacene. · Manténgase fuera del alcance de los niños	

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	--

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA	
Dirección: CRA 30	Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI	
Teléfonos:	Fax:
Sitio Web:	E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	CHURRUSCO								
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	Churrusco para baño, con mango en plastico, sin base y unidad de comercializacion por mm. El precio se calcula dividiendo el valor del churrusco, entre su diametro. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">Materia prima</td><td>Agente activador de superficie aniónico, viscosante e inertes.</td></tr> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">Insumos</td><td>Agua jabon y churrusco</td></tr> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">Color</td><td></td></tr> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">Vida util</td><td></td></tr> </table>	Materia prima	Agente activador de superficie aniónico, viscosante e inertes.	Insumos	Agua jabon y churrusco	Color		Vida util	
Materia prima	Agente activador de superficie aniónico, viscosante e inertes.								
Insumos	Agua jabon y churrusco								
Color									
Vida util									
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USO									
OTRAS CARACTERISTICAS	PRECAUCIONES - Evitar contacto directo del producto en ojos y mucosas. - En caso de contacto accidental, en los ojos, lávese con agua corriente en abundancia. Manipular con guantes de caucho. No devolver sobrantes al envase original. Se recomienda no mezclar el Shampoo para Carros con otros productos puesto que puede causar reacciones que inactiven el producto En caso de contacto con los ojos lavar con abundante agua Mantener el producto alejado de los niños ALMACENAMIENTO Mantener los envases cerrados y con su etiqueta original En caso de derrame usar un material absorbente para recoger el producto.								

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	--

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA	
Dirección: CRA 30	Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI	
Teléfonos:	Fax:
Sitio Web:	E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:									
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	Shampoo suave con extractos de sábila y aceites naturales de uso diario para la limpieza y cuidado del cabello y piel. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #e0ffe0;">Materia prima</td><td>Extractos de sábila, aceite de palma de coco, aceite de ricino y aceite de jojoba, humectantes y conservadores naturales</td></tr> <tr> <td style="background-color: #e0ffe0;">Insumos</td><td></td></tr> <tr> <td style="background-color: #e0ffe0;">Color</td><td>blanco</td></tr> <tr> <td style="background-color: #e0ffe0;">Vida útil</td><td></td></tr> </table>	Materia prima	Extractos de sábila, aceite de palma de coco, aceite de ricino y aceite de jojoba, humectantes y conservadores naturales	Insumos		Color	blanco	Vida útil	
Materia prima	Extractos de sábila, aceite de palma de coco, aceite de ricino y aceite de jojoba, humectantes y conservadores naturales								
Insumos									
Color	blanco								
Vida útil									
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USO	Humedezca el cabello y aplique la cantidad necesaria de Capiel® de acuerdo al largo, de un pequeño masaje, enjuague y repita la aplicación dejando actuar unos minutos sobre el cuerpo cabelludo enjuague abundantemente. En piel aplique sobre esponja húmeda, frote y enjuague								
OTRAS CARACTERISTICAS	PRECAUCIONES MANTENER FUERA DEL ALCANCE DE LOS NIÑOS, en lugar fresco, seco y a la sombra. En caso de ingestión, dar de beber abundante agua o leche y llamar al médico.								

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	-----------------------------

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA
Dirección: CRA 30
Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI
Teléfonos:
Fax:
E-mail:
Sitio Web:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	ACONDICIONADOR	
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	
	Acondicionador neutro para todo tipo de cabello. Contiene humectantes, y limpiadores neutros que no maltratan el cabello.	
	Materia prima	
	Insumos	
	Color	
	Vida util	
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL		
PRECIOS REFERENCIALES		
USO	Aplique una pequeña cantidad sobre sus manos, frote sobre su cabeza y enjuague posteriormente; utilícese luego de haber lavado el cabello con champú.	
OTRAS CARACTERISTICAS		

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
---	--	-----------------------------

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA	
Dirección: CRA 30	Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI	
Teléfonos:	Fax:
Sitio Web:	E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:	VALDE	
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	
	- Impermeabilizante elaborado con resinas acrílicas, reforzado con partículas de caucho vulcanizado reciclado, indestructible, con gran capacidad impermeable y resistencia al medioambiente.	
	Materia prima	
	Insumos	
	Color	
	Vida util	El material se garantiza por 10 años. El periodo de garantía tendrá una duración de hasta 20 años, siempre y cuando se le de el mantenimiento respectivo (recubrimiento) a los 8 años y cada 5 años subsecuentes.
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL		
PRECIOS REFERENCIALES		
USO		
OTRAS CARACTERISTICAS		

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	-----------------------------

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA
Dirección: CRA 30
Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI
Teléfonos:
Fax:
E-mail:
Sitio Web:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:									
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	Utensilio de limpieza consiste en un mango alargado sujetomediante un sistema de enroscado a una base de polietileno,sobre la cual se fijan cerdas lisas, flexibles, suaves yplumilladas en nylon. Este producto es de uso domestico eindustrial para barrer y limpiar superficies <table border="1"> <tr> <td>Materia prima</td><td></td></tr> <tr> <td>Insumos</td><td></td></tr> <tr> <td>Color</td><td></td></tr> <tr> <td>Vida util</td><td></td></tr> </table>	Materia prima		Insumos		Color		Vida util	
Materia prima									
Insumos									
Color									
Vida util									
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USO									
OTRAS CARACTERISTICAS									

	HOTEL ESCUELA SENA PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE HABITACIONES	CNHTA
--	--	-----------------------------

FICHA TECNICA POR PRODUCTO

Nombre de la Empresa: HOTEL ESCUELA SENA
Dirección: CRA 30
Ciudad: BOGOTA
Contacto: SORANI
Teléfonos:
Fax:
E-mail:
Sitio Web:

NOMBRE COMERCIAL DEL PRODUCTO:									
FOTOGRAFIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO								
	<table border="1" data-bbox="821 1171 1515 1461"> <tr> <td>Materia prima</td><td></td></tr> <tr> <td>Insumos</td><td></td></tr> <tr> <td>Color</td><td></td></tr> <tr> <td>Vida util</td><td></td></tr> </table>	Materia prima		Insumos		Color		Vida util	
Materia prima									
Insumos									
Color									
Vida util									
CANTIDAD DE PRODUCCION MENSUAL									
PRECIOS REFERENCIALES									
USO									
OTRAS CARACTERISTICAS									