



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD**

**MAESTRÍA EN GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
XIV PROMOCIÓN**

PROYECTO II DE GRADO

**TEMA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL
HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS QUITO APLICANDO LA NORMA
ISO_9001”**

**AUTORES: SALAZAR, MARCELA CAROLINA
SALAZAR, PAOLO ALEJANDRO**

DIRECTOR: PAVON, RAUL EDUARDO M.SC.

SANGOLQUÍ, MAYO DEL 2014

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
MAESTRIA EN GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

CERTIFICAMOS

Que el trabajo titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS QUITO APLICANDO LA NORMA ISO_9001”, realizado por la Ing. Marcela Carolina Salazar Alvear y el Ing. Paolo Alejandro Salazar Alvear, ha sido guiado y revisado periódicamente, y cumple las normas estatutarias establecidas en el reglamento de estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Sangolquí, mayo de 2014

Ing. Raúl Pavón M.Sc.

DIRECTOR

Ing. Cesar Ayabaca MBA.

OPONENTE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
MAESTRIA EN GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, ING. MARCELA CAROLINA SALAZAR ALVEAR e
ING. PAOLO ALEJANDRO SALAZAR ALVEAR.

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de grado denominado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS QUITO APLICANDO LA NORMA ISO_9001”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en el escrito correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente el presente trabajo de investigación es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Mayo de 2014

Marcela Carolina Salazar Alvear

Paolo Alejandro Salazar Alvear

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
MAESTRIA EN GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

AUTORIZACIÓN.

Nosotros, ING. MARCELA CAROLIONA SALAZAR ALVEAR e ING. PAOLO ALEJANDRO SALAZAR ALVEAR, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas, la publicación en la Biblioteca Virtual de la Institución, de la tesis: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS QUITO APLICANDO LA NORMA ISO_9001”, cuyo contenido, ideas y criterio son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Mayo de 2014

Marcela Carolina Salazar Alvear

Paolo Alejandro Salazar Alvear

Dedicatoria

Le dedico primeramente mi trabajo a Dios, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado. De igual forma, a mis Padres, a quien le debo toda mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión, a ustedes quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino. A mi Director del Proyecto el Ing. Raúl Pavón, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitió en el desarrollo de este primer proyecto.

Paolo Salazar

Este Proyecto está dedicado a las personas más importantes en mi vida, a mi querido esposo Edison, quien día a día y en todo lugar, ha estado a mi lado apoyándome con su cariño, siendo siempre un soporte en los momentos más importantes. A mis padres amados, Marcelo y Lidia, quienes con su ejemplo de lucha constante, sabiduría, fortaleza y amor incondicional, han inculcado en mí los mejores valores, además de esa credibilidad que tienen en mí, que me ha permitido alcanzar muchas metas y en especial a dar este paso tan importante.

Marcela Salazar

Agradecimientos

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en mis estudios, de ser así no hubiese sido posible. A mis padres y demás familiares ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

Paolo Salazar

Deseo presentar mis más sinceros agradecimientos primeramente a Dios, por este maravilloso regalo que es la vida y por todas las admirables bendiciones que ha derramado sobre mi persona, ya que sin Él, nada es posible. A mi esposo Edison, por su apoyo permanente y ese sentimiento de amor que cada día me entrega. Gracias a mis padres queridos Marcelo y Lidia, por su cariño y ayuda incondicional, pues gracias al ánimo que me inyectan a cada instante y en los momentos difíciles de desmotivación, he sabido seguir adelante, y luchar por mis ideales. También quisiera agradecer de manera muy especial a nuestro querido Director de tesis el Ing. Raúl Pavón, quien ha sido más que un maestro un amigo, que nos ha sabido direccionar, demostrándonos su calidad de gente y su excelencia profesional, ganándose nuestra gran admiración y respeto, muchas gracias por haber colaborado en la elaboración de este proyecto.

Marcela Salazar

INDICE

CAPÍTULO I	pág.
1.1 Introducción.....	1
1.2 Justificación e Importancia.....	2
1.2.1 Justificación.....	2
1.2.2 Importancia.....	3
1.3 Planteamiento del problema.....	3
1.4 Formulación del problema.....	5
1.5 Objetivo general.....	6
1.6 Objetivos específicos.....	6
 CAPÍTULO II	
2.1 Diagnóstico Situacional.....	7
2.1.1 Análisis del Servicio.....	8
2.1.2 Análisis del precio.....	11
2.1.3 Análisis de la plaza.....	12
2.1.4 Análisis de la promoción.....	12
2.2 Análisis de demanda.....	13
2.3 Análisis de la oferta.....	13
2.4 Análisis de la competencia.....	14
2.5 Aplicación de encuestas para determinar niveles de satisfacción del cliente y falencias del Hostal.....	14
 CAPÍTULO III	
3.1 Marco teórico.....	15
3.1.1 Antecedentes del estado del arte.....	15

3.1.2 Marco Teórico Basado en las Normas de Calidad.....	16
3.1.2.1 Normas ISO 9001:2008.....	16
3.1.2.2 Norma UNE 182001.....	54
CAPÍTULO IV	
4.1 Metodología.....	174
4.2 Normas de Referencia Utilizadas.....	174
4.3 Relación entre las Normas ISO 9001:2008 y UNE 182001.....	175
CAPÍTULO V	
5.1 Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para el sector hotelero aplicado al Hotel Holiday Inn Express.....	187
5.2 Requisitos.....	187
5.2.1 Objeto y Campo de aplicación.....	187
5.2.2 Normas para consulta.....	187
5.2.3 Términos y Definiciones.....	187
5.3 Procesos de la Dirección.....	188
5.3.1 Responsabilidad de la Dirección.....	188
5.3.2 Compromiso de la dirección.....	189
5.3.3 Estrategia.....	189
5.4 Proceso de Planificación.....	190
5.4.1 Política de calidad y Objetivos.....	190
5.4.1.1 Política de calidad.....	190
5.4.1.2 Objetivos de calidad.....	191
5.4.2 Plan de Contingencia.....	193
5.4.3 Definición de servicios y niveles de prestación.....	199

5.5	Proceso de organización.....	199
5.5.1	Generalidades.....	199
5.5.2	Estructura organizativa y definición de responsabilidades.....	200
5.5.3	Sistemas de coordinación.....	202
5.6	Sistema de gestión de la calidad.....	202
5.6.1	Generalidades y requisitos.....	202
5.6.1.1	Requisitos de la documentación.....	203
5.6.1.2	Generalidades.....	203
5.6.1.2.1	Manual de la calidad.....	203
5.6.1.2.2	Identificación de procesos e indicadores.....	204
5.6.1.3	Gestión de los documentos del sistema.....	236
5.6.1.3.1	Generalidades.....	236
5.6.1.3.2	Control de los documentos.....	236
5.6.1.3.3	Registros.....	236
5.6.1.3.3.1	Control de Registros.....	237
5.6.2	Situaciones adversas a la prestación del servicio (no conformidades).....	237
5.6.2.1	Seguimiento y medición.....	239
5.6.2.1.1	Satisfacción del cliente.....	239
5.6.2.1.2	Auditoría Interna.....	240
5.6.2.1.3	Seguimiento y medición de los procesos.....	240
5.6.2.1.4	Mejora continua.....	240
5.6.2.1.5	Acción correctiva.....	240
5.6.2.1.6	Acción Preventiva.....	242

5.6.3	Gestión ambiental.....	236
5.6.3.1	Consumo energético.....	237
5.6.3.2	Consumo de recurso.....	240
5.6.3.2.1	Proceso de compras.....	241
5.6.3.2.2	Información de las compras.....	241
5.6.3.2.3	Verificación de los productos comprados.....	241
5.6.3.3	Gestión y reducción de la contaminación.....	242
5.6.3.4	Residuos.....	243
5.6.3.5	Ruidos y vibraciones.....	244
5.6.3.6	Emisiones atmosféricas.....	244
5.6.3.7	Accesibilidad.....	244
5.6.3.8	Felicitaciones, quejas y sugerencias.....	245
5.6.3.9	Gestión de la seguridad.....	246
5.6.4	Prevención de riesgos y accidentes.....	246
5.6.4.1	Seguridad alimentaria.....	248
5.6.4.2	Seguridad sanitaria.....	248
5.6.4.3	Seguridad de las personas y de los bienes.....	248
5.6.4.4	Seguridad de las edificaciones y de las instalaciones.....	249
5.6.4.5	Protección contra incendios.....	249
5.6.4.6	Gestión de emergencias.....	249
5.7	Proceso de gestión de recursos.....	250
5.7.1	Gestión de los recursos humanos.....	250
5.7.1.1	Provisión de recursos.....	250
5.7.1.1.1	Recursos humanos.....	251

5.7.1.2	Planificación de plantillas.....	251
5.7.1.3	Selección.....	251
5.7.1.4	Formación.....	252
5.7.1.5	Atención al cliente.....	252
5.7.2	Gestión de la comunicación interna.....	254
5.7.3	Gestión de los recursos materiales.....	254
5.7.4	Gestión de servicios prestados por empresas externas.....	254
5.8	Proceso de comercialización.....	255
5.9	Proceso de control y mejora continua.....	256
5.9.1	Mecanismos de control.....	256
5.9.2	Revisión del sistema.....	257
5.10.	Proceso de Alojamiento.....	257
5.10.1	Generalidades.....	257
5.10.2	Responsabilidades.....	258
5.10.3	Recursos humanos y materiales.....	258
5.10.4	Requisitos.....	258
5.10.5	Subproceso de reservas.....	261
5.10.5.1	Generalidades.....	261
5.10.5.2	Requisitos.....	261
5.10.6	Subproceso de llegada.....	263
5.10.6.1	Generalidades.....	263
5.10.6.2	Recursos humanos y materiales.....	263
5.10.6.3	Requisitos.....	264
5.10.6.3.2	Servicio de equipaje.....	264

5.10.6.3.3	Servicio de <i>check in</i>	264
5.10.6.4	Mecanismos de control interno.....	265
5.10.7	Subproceso de atención continuada.....	265
5.10.7.1	Generalidades.....	265
5.10.7.2	Recursos humanos y materiales.....	265
5.10.7.3	Requisitos.....	266
5.10.7.3.1	Equipamiento de habitaciones.....	267
5.10.8	Subproceso de facturación y salida.....	269
5.10.8.1	Generalidades.....	269
5.10.8.2	Recursos humanos y materiales.....	269
5.10.8.3	Requisitos.....	269
5.11	Proceso de Restauración.....	270
5.11.1	Generalidades.....	270
5.11.2	Subproceso de planificación de la oferta gastronómica.....	270
5.11.3	Subproceso de manipulación y elaboración.....	271
5.11.3.1	Generalidades.....	271
5.11.3.2	Responsabilidades.....	271
5.11.3.3	Recursos humanos y materiales.....	271
5.11.3.3.1	Recursos humanos.....	271
5.11.3.3.2	Recursos materiales.....	273
5.11.3.4	Requisitos.....	274
5.11.3.4.1	Recepción de materias primas.....	274
5.11.3.4.2	Almacenamiento de alimentos.....	275
5.11.3.4.3	Manipulación.....	276

5.11.3.4.5	Métodos de producción.....	277
5.11.3.4.5.1	Producción en caliente.....	277
5.11.3.4.5.2	Producción en frío.....	278
5.11.3.4.5.3	Conservación de alimentos semielaborados y elaborados.....	278
5.11.3.4.6	Etiquetado.....	278
5.11.3.4.7	Tratamiento de desperdicios.....	278
5.11.3.5	Mecanismos de control interno.....	279
5.11.4	Subproceso de prestación del servicio.....	279
5.11.4.1	Generalidades.....	279
5.11.4.2	Responsabilidades.....	279
5.11.4.3	Recursos humanos y materiales.....	280
5.11.4.3.1	Recursos humanos.....	280
5.11.4.3.2	Recursos materiales.....	280
5.11.4.4	Requisitos.....	281
5.11.4.4.1	Horario de servicio al cliente.....	281
5.11.4.4.2	Preparación del servicio.....	281
5.11.4.4.3	Servicio de desayuno.....	282
5.11.4.4.4	Servicio de bar/cafetería / <i>snack bar</i>	283
5.11.4.4.5	Servicio de habitaciones.....	284
5.12.	Proceso de Eventos.....	285
5.12.1	Generalidades.....	285
5.12.2	Responsabilidades.....	286
5.12.3	Recursos humanos y materiales.....	286
5.12.3.1	Recursos humanos.....	286

5.12.3.2	Recursos materiales.....	286
5.12.4	Requisitos.....	287
5.12.5	Mecanismos de control interno.....	288
5.13.	Proceso de Mantenimiento.....	288
5.13.1	Generalidades.....	288
5.13.1.1	Edificaciones y exteriores.....	289
5.13.1.2	Equipos.....	289
5.13.1.3	Instalaciones.....	289
5.13.2	Responsabilidades.....	290
5.13.3	Recursos humanos y materiales.....	290
5.13.3.1	Recursos humanos.....	290
5.13.3.2	Recursos materiales.....	290
5.13.3.3	Requisitos.....	291
5.13.3.4	Mecanismos de control interno.....	292
5.13.4	Subproceso de mantenimiento preventivo.....	293
5.13.4.1	Generalidades.....	293
5.13.4.2	Recursos humanos y materiales.....	294
5.13.4.2.1	Recursos humanos.....	294
5.13.4.3	Requisitos.....	294
5.13.5	Subproceso de mantenimiento correctivo.....	295
5.13.5.1	Generalidades.....	295
5.13.5.2	Recursos humanos y materiales.....	295
5.13.5.2.1	Recursos humanos.....	295
5.13.5.2.2	Recursos materiales.....	295

5.13.5.3	Requisitos.....	295
5.13.5.4	Mecanismos de control interno.....	296
5.14.	Proceso de Limpieza.....	297
5.14.1	Generalidades.....	297
5.14.2	Responsabilidades.....	297
5.14.3	Recursos humanos y materiales.....	297
5.14.3.1	Recursos humanos.....	297
5.14.3.2	Recursos materiales.....	297
5.14.4	Subproceso de limpieza de instalaciones.....	298
5.14.4.1	Generalidades.....	298
5.14.4.2	Recursos humanos y materiales.....	298
5.14.4.2.1	Recursos humanos.....	298
5.14.4.2.2	Recursos materiales.....	299
5.14.4.3	Requisitos.....	299
5.14.4.3.1	Limpieza de las habitaciones o apartamentos.....	300
5.14.4.3.1.1	Limpieza de habitaciones ocupadas.....	300
5.14.4.3.1.2	Limpieza de habitaciones tras la salida del cliente.....	302
5.14.4.3.2	Limpieza de zonas comunes para uso del cliente.....	304
5.14.4.3.3	Limpieza de zonas de servicio.....	305
5.14.4.4	Mecanismos de control interno.....	306
5.14.5	Subproceso de lencería y lavandería.....	307
5.14.5.1	Generalidades.....	307
5.14.5.2	Recursos humanos y materiales.....	307
5.14.5.2.1	Recursos humanos.....	307

5.14.5.2.2	Recursos materiales.....	307
5.14.5.3	Requisitos.....	308
5.14.5.3.1	Lencería y lavado de textiles del establecimiento.....	308
5.14.5.3.2	Lavandería y limpieza en seco de prendas de cliente.....	309
5.14.5.4	Mecanismos de control interno.....	310
5.15.	Proceso de Aprovisionamiento.....	311
5.15.1	Generalidades.....	311
5.15.2	Responsabilidades.....	311
5.15.3	Subproceso de gestión de compras.....	311
5.15.3.1	Generalidades.....	311
5.15.3.2	Requisitos.....	311
5.15.3.3	Mecanismos de control interno.....	312
5.15.4	Subproceso de recepción de mercancías.....	312
5.15.4.1	Generalidades.....	312
5.15.4.2	Requisitos.....	313
5.15.5	Subproceso de almacenamiento.....	313
5.15.5.1	Generalidades.....	313
5.15.5.2	Requisitos.....	314
5.15.5.3	Mecanismos de control interno.....	315
CAPITULO VI		
6.1	Conclusiones.....	316
6.2	Recomendaciones.....	316
	Bibliografía.....	318
	Anexos.....	319

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1: Diagrama del Problema según Ishikawa.....	5
Figura 2.1: Sala Del Express Market.....	8
Figura 2.2: Business Center.....	9
Figura 2.3: Habitación Simple.....	10
Figura 2.4: Habitación Doble.....	10
Figura 2.5: Suite.....	11
Figura 1: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	25
Figura 1: Mapa de procesos tipo de un establecimiento hotelero.....	55
Figura 5.1: Procesos de Gestión.....	189
Figura 5.2: Rutas de Evacuación del Hotel Holiday Inn Express Quito.....	198
Figura 5.3: Organigrama Propuesto del Hotel Holiday Inn Express Quito	195
Figura 5.4: Flujograma del Proceso de Check In en el Hotel Holiday Inn Express.....	200
Figura 5.5: Flujograma del Proceso de Check Out en el Hotel Holiday Inn Express.....	202
Figura 5.6: Flujograma del Proceso de Recibimiento y Cuadre de Caja en el Hotel Holiday Inn Express.....	204
Figura 5.7: Flujograma del Proceso de Toma de Pedidos de Alimentación de Habitaciones en el Hotel Holiday Inn Express.....	206

Figura 5.8: Flujograma del Proceso de Requerimiento de los Huéspedes en el Hotel Holiday Inn Express.....	208
Figura 5.9: Flujograma del Proceso de Ama de Llaves en el Hotel Holiday Inn Express.....	210
Figura 5.10: Flujograma del Proceso de Mantenimiento en el Hotel Holiday Inn Express.....	212
Figura 5.11: Flujograma del Proceso de Transacciones contables en Ventas en el Hotel Holiday Inn Express.....	214
Figura 5.12: Continuación del Flujograma de Transacciones Contables en Ventas en el Hotel Holiday Inn Express.....	215
Figura 5.13: Flujograma del Proceso de Transacciones Contables en Compras en el Hotel Holiday Inn Express.....	216
Figura 5.14: Flujograma del Proceso de Proceso de Nómina en el Hotel Holiday Inn Express.....	218
Figura 5.15: Flujograma del Proceso de Impuestos en el Hotel Holiday Inn Express.....	219
Figura 5.16: Flujograma del Proceso de Elaboración de Estados Financieros en el Hotel Holiday Inn Express.....	220
Figura 5.17: Flujograma del Proceso de Eventos en el Hotel Holiday Inn Express.....	222
Figura 5.18: Flujograma del Proceso del Desayunador en el Hotel Holiday Inn Express.....	224
Figura 5.19: Flujograma del Proceso de Ventas, Cliente – Hotel, en el Hotel Holiday Inn Express.....	226

Figura 5.20: Flujograma del Proceso de Ventas, Hotel - Cliente, en el Hotel Holiday Inn Express.....	228
Figura 5.21: Sectores donde existe consumo de energía eléctrica.....	238
Figura 5.22. Separación por sectores del consumo de energía.....	238
Figura 5.23: Optimización en porcentaje del consumo de energía eléctrica.....	239
Figura 5.24: Porcentajes de consumo.....	240
Figura 5.25: Proceso de compras.....	241

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Horario de atención al público.....	86
Cuadro 2: Dimensiones mínimas de las camas.....	97
Cuadro 3: Mobiliario mínimo en habitaciones de hoteles, aparthoteles y apartamentos.....	98
Cuadro 4: Equipamiento en habitaciones y apartamentos.....	99
Cuadro 5: Equipamiento adicional en apartamentos.....	99
Cuadro 6: Equipamiento en cuarto de baño.....	100
Cuadro 7: Juego de toallas mínimo en habitaciones y apartamentos.....	100
Cuadro 8: Número mínimo de productos de acogida según categoría.....	101
Cuadro 9: Servicio de restauración en establecimientos.....	104
Cuadro 10: Calidad de las servilletas.....	118
Cuadro 11: Calidad de la mantelería.....	119
Cuadro 12: Dotación mínima de la mesa en el desayuno <i>buffet</i>.....	119
Cuadro 13: Dotación mínima de la mesa en el almuerzo/cena.....	119
Cuadro 14: Número mínimo de categorías y de productos.....	120
Cuadro 15: Número mínimo de opciones.....	121
Cuadro 16: Oferta del sistema a la carta.....	122
Cuadro 17: Número mínimo de opciones.....	123
Cuadro 18: Variedades y bebidas en bar/cafetería/<i>snack bar</i>.....	125
Cuadro 19: Contenido y número mínimo en la carta del servicio de habitaciones.....	126

Cuadro 20: Contenido del <i>picnic</i>.....	127
Cuadro 21: Frecuencia de limpieza de habitaciones por categoría.....	145
Cuadro 22: Frecuencia del cambio de lencería en habitaciones según categoría.....	147
Cuadro 23: Frecuencia de Limpieza.....	150
Cuadro 24: Servicios mínimos de lavandería y limpieza en seco.....	155
Cuadro 4.1: Fusión de Normas Une 182001 e ISO 9001.....	176
Cuadro 5.1: Comisión de Contingencia.....	194
Cuadro 5.2: Directorio de Socorros Exteriores.....	197
Cuadro 5.3: Asistencia médica.....	198

RESUMEN

En el mundo del turismo y del sector hotelero, se han establecido algunos instrumentos para la medición de la calidad, que van desde las normas ISO en sus distintas versiones, modelos diversos de aseguramiento y certificación hasta la aplicación de medidas preventivas, los cuerpos de veeduría y el control periódico de actividades.

Después del diagnóstico obtenido en el Proyecto I, se procede a realizar la propuesta de mejora, en la que se decidió aplicar normas internacionales de calidad como lo son la **Norma ISO 9001:2008** y la **UNE182001:2008**, que certifican la calidad de una organización de manera globalizada así como la UNE de una manera específica se enfoca en servicios turísticos, considerando la rama de hoteles.

Estas normas ayudarán a realizar un mejor planteamiento de procedimientos a seguir, en cada una de las áreas de servicio al cliente del hotel, y será aplicada con énfasis a las áreas más importantes o que están implícitas en lo que a la satisfacción al cliente respecta, para establecer así manuales con los objetivos principales, las funciones de cada colaborador, sus procedimientos laborales y los indicadores que nos ayudaran a evaluar el progreso de dicha área. Este manual a más de medir el comportamiento del área, ayudaran a los colaboradores a reconocer sus metas comunes y tendrán una guía clara al desenvolverse con el cliente.

Estas normas son el eje fundamental para implantar el sistema de gestión de la calidad planteado, en el cual estableceremos planes de trabajo en los problemas críticos en la atención y el servicio al cliente.

Son varios los criterios que existen para ofrecer un servicio de calidad igualmente los factores a ser evaluados tanto interna como externamente y con la colaboración de los empleados del hotel y su gerencia, la aplicación del proyecto será la solución de muchos problemas que se han suscitado para con los clientes externos en cuanto a su satisfacción, e internamente en su cima laboral, al no mantener objetivos comunes, políticas y procedimientos claros y definidos en el tiempo de existencia que tiene el hotel ya de 5 años.

PALABRAS CLAVES

- Satisfacción del Cliente.
- Auditoria.
- Sistema de Gestión de la Calidad.
- Normas.
- Certificación.

ABSTRACT

In the world of tourism and the hotel industry, we have established some instruments for measuring quality, ranging from ISO standards in its different versions, different models of assurance and certification to the application of preventive measures, oversight bodies and regular monitoring of activities.

After diagnosis obtained in Project I, we proceed to make the proposed improvements, in which it was decided to apply international quality standards such as ISO 9001:2008 and UNE182001: 2008, certifying the quality of an organization globalized as well as a UNE specifically focuses on travel services, considering the branch hotels.

These rules will help you do a better approach procedures to be followed in each of the areas of customer service in the hotel, and will be applied with emphasis on major airline or implicit in what the customer satisfaction is concerned, manuals and to establish the main objectives, the roles of each partner, their working methods and indicators to help us assess the progress of the area. This manual to measure behavior over the area to help employees recognize their common goals and have a clear to cope with the client directory.

These rules are essential to implement the system of quality management raised, which will establish work plans in critical care problems and customer service shaft. There are several criteria that exist to provide quality service also factors to be evaluated both internally and externally and with the help of the hotel staff and management, project implementation will be the solution of many problems that

have arisen for with external customers regarding their satisfaction, and internally in your work top, by failing to maintain common goals, and clear policies and procedures defined in the time available and the hotel has 5 years.

KEYWORDS.

- Customer Satisfaction.
- Auditing.
- System of Quality Management.
- Standards.
- Certification.

CAPÍTULO I

1.7 Introducción

En el mundo del turismo y del sector hotelero, se han establecido algunos instrumentos para la medición de la calidad, que van desde las normas ISO en sus distintas versiones, modelos diversos de aseguramiento y certificación hasta la aplicación de medidas preventivas, los cuerpos de veeduría y el control periódico de actividades.

Después del diagnóstico obtenido en el anterior proyecto se procede a realizar el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad aplicado al hotel Holiday Inn Express Quito, en la que se ha decidido aplicar la fusión estratégica de dos normas internacionales de calidad: la norma de calidad ISO 9001:2008. Y la Norma UNE 182001 que certifica específicamente servicios turísticos, considerando la rama de hoteles.

Esta norma permitirá realizar un mejor desarrollo de procedimientos a seguir en cada una de las áreas de servicio al cliente del hotel, y será aplicada con énfasis a las aéreas más importantes o que están implícitas en lo que a la satisfacción al cliente respecta e incluso a superar sus expectativas, para establecer así manuales con los objetivos principales, las funciones de cada colaborador, sus procedimientos laborales y los indicadores que nos ayudarán a evaluar el progreso de dicha área hotelera. Este manual a mas de medir el comportamiento del área, ayudaran a los colaboradores a reconocer sus metas comunes y tendrán una guía clara al desenvolverse con el cliente.

Las normas ISO 9001:2008 y UNE 182001 son el eje fundamental para implantar el sistema de gestión de la calidad y en donde se establecerán planes de trabajo en los problemas críticos en la atención y el servicio al cliente, aplicado al hotel Holiday Inn Express Quito.

Son varios los criterios que existen para ofrecer un servicio de calidad, igualmente los factores a ser evaluados tanto interna, como externamente y con la colaboración de los empleados del hotel y su gerencia, la aplicación del proyecto será la solución de muchos problemas que se han suscitado para con los clientes externos en cuanto a su satisfacción, e internamente en su cima laboral, al no mantener objetivos comunes, políticas y procedimientos claros y definidos en el tiempo de existencia que tiene el hotel ya de 5 años.

1.8 Justificación e Importancia

1.8.1 Justificación

En el mundo actual, la calidad en el servicio es de suma importancia en las organizaciones hoteleras. Es por esto que es necesaria una guía práctica que permita mejorar el nivel de servicio del hotel y se utilizará como herramienta una norma de calidad como es la Norma ISO 9001-2008 y UNE182001-2008, que es creada específicamente para hoteles. Las grandes empresas hoteleras se hacen más competitivas dentro de su rama y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito, a nivel nacional muchos hoteles ya están implementando nuevas estrategias de mejora y la aplicación de normas de calidad, en las cuales se basará su servicio.

Además, la organizaciones están adoptando herramientas de optimización, basadas en las nuevos enfoques gerenciales de gestión estratégica y modelos de medición de gestión, en las Teorías de Calidad y de Gestión del Servicio, a fin de

alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de los Planes Estratégicos del Negocio, enfocados al cumplimiento de la Misión, Visión, Valores, elementos que conjugados comprometen tanto a empleados como supervisores a la identificación con la organización, a través un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma.

2.2.2 Importancia

El Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad es importante para el Hotel Holiday Inn Express a fin de disponer de una herramienta que permita lograr el mejoramiento continuo de la Gestión de Calidad establecido en la norma ISO, con el propósito de alcanzar altos niveles de desempeño, así como el logro de objetivos y metas trazadas, a corto, mediano y largo plazo. La aplicación de una norma de calidad siempre va a representar una ventaja competitiva para la empresa que la posea, a mas de garantizar la calidad del servicio que esta ofrezca, será la guía permanente para todos los colaboradores que la conforman pues una vez teniendo objetivos comunes claros, estos servirán de ayuda como incentivo siempre a ser mejores en lo que hacen. Todo tipo de mejora será reflejada en los ingresos que se incrementaran una vez que se tomen medidas correctivas y sean ejecutados los temas mencionados en el presente proyecto.

1.9 Planteamiento del problema

La falta de Gestión Administrativa, Financiera, Logística y Comercial son el principal problema que presenta el hotel frente a sus similares a nivel nacional, provocando en cierta manera una desigualdad competitiva, ya que muchos hoteles han empezado el proceso de implementación de sistemas de calidad, propendiendo a

una mejora de sus servicios, captar más clientes y garantizar la permanencia en el mercado. Este problema radica en que el área administrativa y operativa no poseen una estructura organizacional establecida; es decir, no existen procesos definidos, no cuenta con un reglamento interno, la comunicación con los altos mandos es mala, los puestos están mal balanceados con respecto a la carga de trabajo, ningún operador tiene claras sus funciones, no hay un manual de procedimientos ante quejas y problemas que se presenten puesto que la única que puede tomar decisiones es la gerencia, los empleados no poseen empowerment, dependen solo de dichas decisiones de Gerencia del Hotel, las funciones de trabajo no son establecidas, quedándose así relegado y existiendo así una falta de competitividad. Todo esto se ve reflejado en el nivel de servicio que se ofrece al cliente y en la baja calidad en los servicios hoteleros.

A continuación se puede observar en la figura 1.1 el análisis de Ishikawa para la obtención del problema.

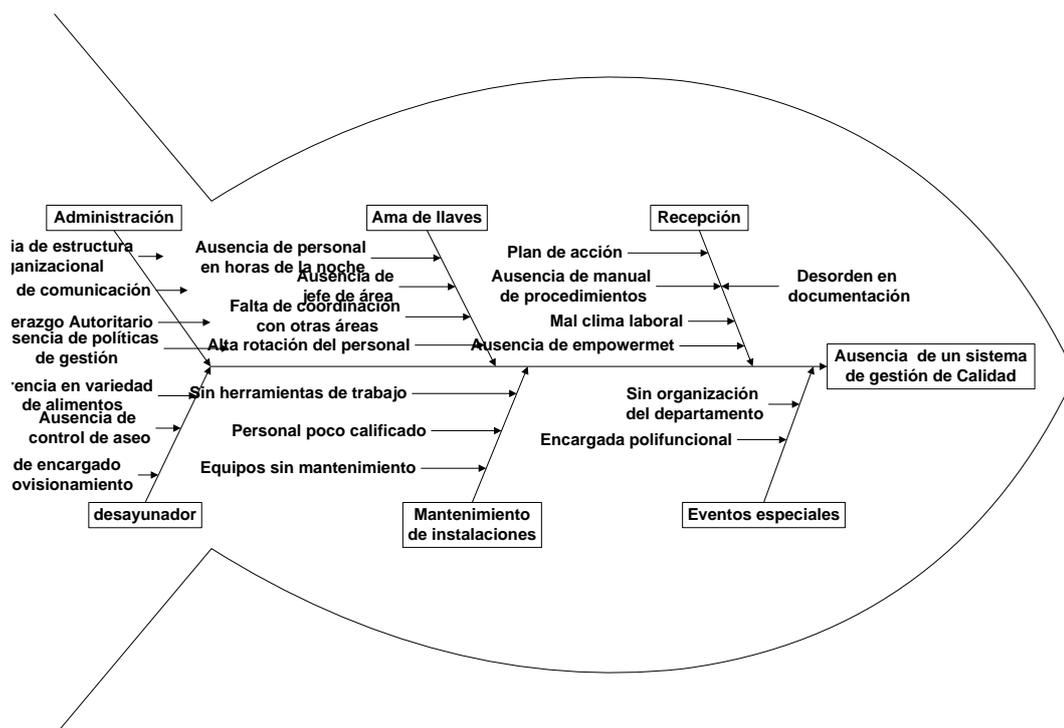


Figura 1.1: Diagrama del Problema según Ishikawa

Como se puede apreciar en la figura 1.1, la variedad de causas o problemáticas anteriormente mencionadas, son provocadas por la ausencia de un Sistema de Gestión de la Calidad que permita tener un lineamiento en el cual basarse para realizar todo tipo de actividades en cada una de las áreas que componen la estructura del hotel.

1.10 Formulación del problema

¿Qué normas y sistemas de gestión de calidad se aplican en el sector hotelero?

¿Qué herramientas de gestión de la calidad son más útiles para garantizar la supervivencia de las empresas en el largo plazo?

¿Influye la calidad sobre la productividad de los establecimientos hoteleros y al diseñar un sistema de Gestión de la Calidad aumentará su competitividad?

1.11 Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de la calidad del Hotel Holiday Inn Express Quito aplicando la norma ISO 9001.

1.12 Objetivos específicos

- Resumir el Diagnóstico Situacional detectado en el Proyecto 1 (Línea base)
- Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad, aplicado al Hotel Holiday Inn Express
- Elaborar Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO II

2.2 Diagnóstico Situacional

Las conclusiones obtenidas como resultado de toda la investigación y análisis realizado en el Proyecto I, de Diagnóstico de la Calidad del Servicio que ofrece el Hotel Holiday Inn Express Quito, permiten plantear la situación actual que afronta el hotel como una Estructura Organizacional y además permite establecer el nivel de calidad de Servicio que al momento está ofreciendo a sus clientes.

El diagnóstico de la calidad del servicio arroja varias situaciones preocupantes, que se centran en el mal clima laboral que prevalece en Hotel por la poca motivación que recibe por parte de la Gerencia General.

Muchos factores han afectado y están afectando el correcto funcionamiento y desempeño de los empleados del hotel, entre ellos está la falta de una Planificación Estratégica, de una Estructura Organizacional y de un Reglamento es el factor principal que ha provocado la falta de Trabajo en equipo pues los empleados no tienen visión clara o un objetivo común para ser alcanzado.

Como foco alarmante y común denominador de los resultados de las entrevistas realizadas a varios empleados del hotel indican que el tipo de liderazgo que maneja el Hotel es autoritario, por lo que ellos no tienen empowerment cuando un problema se presenta.

Por todo lo antes señalado y como una herramienta guía de mejora a continuación se plantea la aplicación de una fusión de las siguientes normas de calidad: la Norma ISO 9001:2008 y de la norma UNE 182001:2008, esta propuesta ha sido elaborada en base a las necesidades manifestadas por los empleados y por los huéspedes del hotel; para el aporte a la buena calidad de servicio en el Hotel Holiday Inn Express.

El análisis de la situación actual contempla los componentes del mercado que son: producto, precio, plaza y promoción.

2.1.1 Análisis del Servicio.

El hotel Holiday Inn Express está dividido en varios sectores, su infraestructura es de una arquitectura moderna, en el lado frontal presenta una casa colonial que ya es patrimonio de la ciudad por sus años de construcción pues es de la época de los años 50, la misma se ha convertido en punto de reuniones para uso de sus huéspedes pues en el segundo piso posee 4 salas ejecutivas con una capacidad desde 2 a 12 personas cada una equipada con pantallas plasma de 32 pulgadas, mesas y sillas.



FIGURA 2.1: SALA DEL EXPRESS MARKET

En el primer piso de la sala está el Express Market (Figura 2.1) del hotel o bar, junto a este, está una pequeña sala y el Business Center o Centro de negocios (Figura 2.2).



FIGURA 2.2: BUSINESS CENTER

Siguiendo con la planta baja se encuentra la recepción del Hotel y detrás de esta se encuentran las oficinas administrativas, además de esto presenta 5 salones de eventos, de diferentes dimensiones, un desayunador para la los huéspedes, la cocina y una pequeña terraza. El Hotel posee 4 subsuelos con capacidad para 180 vehículos. En el subsuelo No. 1 está dividido en 3 secciones, el de Monitoreo, el de Ama de llaves y el de Mantenimiento. El edificio está distribuido en 11 pisos, compuesto en una totalidad de 141 habitaciones para sus huéspedes, siendo 4 de ellas Suites, y donde 53 son dobles y 84 son simples, posee 22 habitaciones con tina y las otras habitaciones poseen ducha normal, y finalmente en el piso 12 se encuentra el gimnasio con una vista increíble y está equipado por máquinas de bajo impacto.

Habitación simple (Figura 2.3).- es la habitación estándar con una cama y está diseñada para una persona, tiene baño con tina o con ducha normal, como prefiera el huésped.



FIGURA 2.3: HABITACIÓN SIMPLE

Habitación doble (Figura 2.4).- es una habitación estándar con dos camas y está diseñada para dos personas adultas, con tina de baño o con ducha normal, como prefiera el huésped.



FIGURA 2.4: HABITACIÓN DOBLE

Suite (Figura 2.5).- es una habitación dividida en dos ambientes separados, uno la conforma el dormitorio y el otro es una sala de estar, con tina de baño o con ducha normal, como prefiera el huésped.



FIGURA 2.5: SUITE

2.1.2 Análisis del precio.

El Hotel Holliday Inn Express Quito cuenta con las siguientes tarifas:

La tarifa de habitación simple tiene un costo de \$149 más impuestos (12% del iva + 10% de servicios + \$1 de la tasa de turismo).

La tarifa de habitación doble tiene un costo de \$169 más impuestos (12% del iva + 10% de servicios + \$1 de la tasa de turismo).

La tarifa de la suite tiene un costo de \$189 más impuestos (12% del iva + 10% de servicios + \$1 de la tasa de turismo).

La tarifa de las habitaciones incluye el desayuno, llamadas locales a teléfonos convencionales, internet ilimitado las 24 horas del día, con WI-FI repartido en todo el edificio, uso del gimnasio, acceso al parqueadero y atención medica en caso de emergencia las 24 horas.

En los eventos sociales el precio se maneja de acuerdo al número de personas y el menú elegido, pero el precio promedio es de \$27 + impuestos por persona. (12% IVA + 10% de Servicio).

2.1.3 Análisis de la plaza.

En base a una entrevista a la jefe de ventas la señora Lorena Suarez, a datos históricos y actuales arrojados por el sistema “Opera”, utilizado en el hotel, se obtiene la siguiente información: El Hotel Holiday Inn tiene una ocupación diaria promedio del 75%, lo que demuestra una gran preferencia y lealtad por parte de los huéspedes, de todos los clientes que llegan al hotel un 60% son clientes corporativos, un 30% son clientes frecuentes particulares y un 10% son clientes que llegan sin reserva (walk in), lo que indica que más de la mitad de los clientes del hotel tienen tarifa corporativa (tarifa especial otorgada a cada empresa, dependiendo el numero de noches que produzca para el hotel).

2.1.4 Análisis de la promoción.

La manera de promocionar el hotel en la actualidad es mediante la página web del hotel: www.holidayinnexpress.com, en donde se encuentran las promociones diarias que el hotel Holiday Inn Express ofrece a sus clientes, en base a temporadas si son altas o bajas, y en base a fechas especiales y/o feriados.

También se envían tarifas especiales a empresas que obtengan su tarifa corporativa, mediante los convenios que se establezcan y dependiendo la cantidad de noches que se produzcan anualmente en el hotel.

Además se realizan bonos de hospedaje como cortesía para representantes de empresas que todavía no tienen convenio con el hotel (tarifa corporativa), ya que de

esta manera el servicio del hotel puede ser probado y analizado para una posterior negociación, y aprobación reflejado en un contrato o convenio Cliente – Hotel.

Otra manera que utiliza el hotel para promocionarse es a través del correo electrónico, pues se mantiene una relación de feed-back de información con las personas que se han hospedado en el Hotel, con la idea de que ayuden a promocionarlo.

Finalmente otra de las maneras de promocionarse es de persona a persona, después de haber vivido la experiencia del hospedaje en el Hotel Holiday Inn Express.

2.2 Análisis de la demanda.

El análisis de la demanda se realizó en base a la clientela que se hospedó en el Hotel Holiday Inn Express, desde Enero del 2012 a Diciembre del 2012, información que se obtuvo del sistema utilizado por el Hotel, en el que se puede apreciar que la ocupación promedio es del 75%.

2.3 Análisis de la oferta.

El análisis de la oferta se detalla de la siguiente manera:

El Hotel Holiday Inn Express ofrece hospedaje por un costo diario y por persona de \$149.00 más impuestos, esto incluye el desayuno, llamadas locales a teléfonos convencionales, internet ilimitado las 24 horas del día, con WI-FI repartido en todo el edificio, uso del gimnasio, acceso al parqueadero y atención medica en caso de emergencia las 24 horas del día.

Aprovechando el espacio físico y las instalaciones del Hotel, se ofrece también el área del Bar o también la realización de eventos sociales, los precios están determinados de acuerdo al número de personas que asistan, así como el menú elegido.

2.4 Análisis de la competencia.

Se ha determinado como competencia, a los hoteles aledaños al Hotel Holliday Inn Express, y son los siguientes:

- Hotel “JW Marriott”
- Hotel “Eugenia”
- Hotel “Sebastian”
- Hotel “Café Cultura”

2.5. Aplicación de encuestas para determinar niveles de satisfacción del cliente y falencias del Hostal.

Es necesario para este proyecto, mantener el punto focal de importancia en la opinión y el nivel de satisfacción de los clientes del hotel Holliday Inn Express, por lo que luego de la aplicación de encuestas realizadas en el primer proyecto, a una muestra tomada de manera aleatoria durante un mes a 150 huéspedes, se obtuvo los siguientes resultados:

El 64 % de los clientes están satisfechos en su totalidad con el servicio recibido en el hotel, el 36% restante presentó ciertas observaciones en diferentes ámbitos, como el ruido que existen entre habitaciones continuas, la presentación y aseo de los alimentos en el desayunador, el tiempo de espera en los pedidos de alimentos a la habitación, etc.

Los datos mencionados anteriormente en cuanto a la opinión del cliente, muestran un nivel de satisfacción medio – alto, provocado por la ausencia de un lineamiento que regule todas las deficiencias que presenta el Hotel en su servicio al cliente, por lo que con el planteamiento que se presenta en los siguientes capítulos de este proyecto, estos indicadores mejoraran.

CAPÍTULO III

3.2 Marco teórico

3.2.1 Antecedentes del estado del arte

Ministerio de Turismo e INEN buscan mejorar la calidad turística en Ecuador Quito (19-03-2013).- El Ministerio de Turismo del Ecuador y el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) establecieron un convenio de cooperación interinstitucional, que busca generar normas que eleven la calidad de los servicios turísticos en los ámbitos de hotelería, playas y seguridad turística.

El convenio, suscrito por el Viceministro de Turismo, Luis Falconí, y Patricia León, directora ejecutiva del INEN, es el primero que se firma entre ambos entes estatales y tiene una duración de cuatro años.

La iniciativa tiene como fin promover la prestación de servicios turísticos con estándares internacionales de calidad, aseguró Verónica Sión, quién además instó a las empresas del ramo a implementar estas normativas que procuran que la actividad turística sea ética y responsable.

Patricia León, directora ejecutiva del INEN, señaló que el acuerdo tiene como meta establecer 200 normas que buscan fortalecer la calidad en los servicios hoteleros, la higiene en las playas y la seguridad en el turismo de aventura. Asimismo se actualizarán las normas relacionadas con las competencias laborales en estos campos.

Las normas, que serán generadas conjuntamente entre estas entidades, tomarán como base estudios comparativos con países como Chile, Argentina, Colombia, Estados Unidos y ciertas naciones de Europa, aseguró Luis Falconí, viceministro de Turismo. “Necesitamos estándares internacionales para igualarnos a

las grandes potencias mundiales, sino nunca lo vamos a lograr”, enfatizó Patricia León.

En la actualidad existen en el país 40 normas vinculadas con perfiles profesionales en el sector turístico, por lo que se pretende que estas sean replicadas en el área de servicios.

Finalmente, el Ministro de Turismo exhortó para que esta iniciativa interinstitucional provea de reglas simples y claras que no se conviertan en un obstáculo para el emprendimiento turístico, y así la normalización beneficie a la sociedad ecuatoriana; “se acabará el petróleo, pero no el turismo”, resaltó Ehlers refiriéndose a la importancia de este sector.”

(<http://www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-e-inen-buscan-mejorar-la-calidad-turistica-en-ecuador/>)

3.2.2 Marco Teórico Basado en las Normas de Calidad

Este proyecto se basa en la aplicación de las normas ISO 9001: 2008 y UNE182001

3.2.2.1 Normas ISO 9001:2008

Está generalmente admitido que la serie de normas internacionales ISO 9000 proporciona un marco efectivo y razonablemente económico, mediante el cual la Dirección de una organización puede de forma sistemática diseñar, desarrollar, medir, entregar y mejorar la calidad de sus productos, además de ser un medio altamente eficaz para conocer y así satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Los modelos ISO 9000 son perfectamente aplicables a las compañías del sector turístico, muy especialmente desde la revisión técnica de estas normas que ha sustituido a las anteriores ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 de 1994 por la nueva

versión de ISO 9001 e ISO 9004 de 2000, que dejan bien claro que el término “producto” puede significar también “servicio”, y que se desarrollan como un “par consistente de normas” con estructura y secuencia idénticas, facilitando la transición entre ambas con sinergia mejorada.

A efectos de la aplicación de este Sistema de Gestión, se debería considerar un HOTEL como una empresa de servicios que gestiona normalmente OCHO procesos principales, cada uno en función de los “productos” que suministra:

- 1) Dirección, que a través de su compromiso, engloba toda la estrategia del establecimiento, define su Política de Calidad y Objetivos, su enfoque al cliente, la planificación de sus actividades, la definición de responsabilidades, autoridad y comunicación, tanto interna como externa y ostenta la responsabilidad de revisar el Sistema a intervalos planificados, para en función de sus resultados tomar las decisiones que estime oportunas en aras de la consecución de la Mejora Continua y la Satisfacción del Cliente.
- 2) Recepción, que es responsable, entre otras muchas funciones como son portería, servicio de equipajes y botones, teléfono, seguridad, etc. de la venta de alojamiento, independientemente del tipo de cliente (individual o grupos, con acuerdo o sin acuerdo, a través de tour-operadores o no), etc.
- 3) Alojamiento, que incluye la limpieza, conservación e higiene de las habitaciones, zonas comunes, lavandería, etc.
- 4) Restauración, que engloba la venta de los distintos servicios de restauración de que disponga el hotel (Cocina, Restaurante -desayunos, comidas, cenas, (a la carta o buffet, cafetería, bar, servicio de habitaciones, etc.)

- 5) Animación, normalmente en hoteles vacacionales, que se ocupa del entretenimiento de los clientes durante su estancia en el mismo, incluyendo piscinas, juegos recreativos, salones de música y baile, excursiones, etc.
- 6) Mantenimiento Técnico de las Instalaciones, que tiene bajo su responsabilidad el buen estado y funcionamiento de todas las instalaciones del hotel, como habitaciones y zonas comunes, incluyendo su equipamiento, sistemas de aire acondicionado y calefacción, ascensores y montacargas, sistemas de emergencia y contraincendios, instalaciones de limpieza, de lavandería y de la unidad de restauración, instalaciones exteriores y todas las demás sujetas a cumplimiento con reglamentación, como pueden ser las piscinas u otras.
- 7) Aprovechamiento y Almacenaje, que se responsabiliza del aprovisionamiento tanto externo como interno, control de las compras y subcontrataciones, etc.
- 8) Eventos Especiales, que se encarga de la venta de cualquier combinación de los servicios anteriormente descritos, tales como reuniones de empresa, banquetes, exposiciones, celebraciones y otros.

Cuanto más definido esté el proceso de preparación y prestación de un servicio, mayor será la facilidad de aplicar principios sistemáticos de calidad adecuadamente estructurados y disciplinados.

La gestión de la calidad en el diseño, desarrollo y entrega de servicios y productos, es un trabajo complejo que requiere una integración de factores tales como recursos humanos y materiales, infraestructura, elementos administrativos y de diseño, política de calidad y objetivos, control del proceso de entrega de servicios y de la “edificación” y estructuración de un sistema documentado, que no obstante y de

acuerdo con las nuevas disposiciones introducidas en ISO 9001:2000, puede ser simplificado frente a la documentación tradicional.

Debe quedar claro que las Normas ISO 9000 no pretenden sustituir a otros métodos de gestión ni a los controles de calidad implantados por las empresas. A diferencia de otras normas “parametrizadas”, no dictan criterios de funcionamiento ni estilos o niveles de servicio, que son decisiones de tipo comercial, responsabilidad y privilegio exclusivo de la dirección de los establecimientos, aunque los criterios de aceptación de los mismos por parte de los auditores de LRQA Ltd., que han accedido al correspondiente código de actividad para auditar el sector por sus conocimientos académicos y prácticos demostrados de la industria hostelera y/o turística en general, quedan sujetos al cumplimiento con la legislación y a la aplicación de “buenas prácticas profesionales” en consonancia con la categoría del establecimiento.

Sin especificar cómo, la Norma ISO 9001:2000 establece lo que hay que hacer y conseguir por medio de la identificación de cuatro capítulos básicos, que son:

1. Responsabilidad de la Dirección (Cláusula 5)
2. Gestión de los recursos (Cláusula 6)
3. Realización del producto (Cláusula 7)
4. Medición, análisis y mejora (Cláusula 8)

Que engloban y mejoran los 20 elementos que componían la versión de las Normas ISO 9001/2/3 de 1994.

Estos cuatro capítulos básicos describen cómo debe confeccionarse e implantarse un Sistema de Gestión de la Calidad (Cláusula 4 de la Norma), que puede ser documentado y auditado, mediante la definición y desarrollo de los procedimientos,

sistemas, métodos y mecanismos que sustenten el sistema y que pueda diseñarse alrededor de las necesidades y expectativas de los clientes.

Los mismos principios y filosofía son aplicables a otras industrias dentro del sector turístico, como pueden ser las agencias de viaje, alojamientos, tanto las tradicionales como las conocidas como "receptivas" (destination management companies), algunas de las cuales están ya certificadas por Irqa, así como casas rurales, restaurantes, balnearios, campos de golf, campings, etc.

No debemos ignorar que la implantación y desarrollo de un Sistema ISO 9001: 2000 implica dificultades, sobre todo para ese colectivo numeroso de pequeñas empresas pertenecientes al sector hostelero y turístico en general. En principio y como regla básica, cuanto más sencilla es una organización, más sencillo es el desarrollo del Sistema, ya que el control de la actividad es mucho más cercano y en consecuencia más eficaz, por lo que se simplifican mucho las exigencias planteadas en la Norma.

En casos, en este tipo de organizaciones se puede presentar el problema de asignación de funciones ejecutivas y de control que, al ser compartidas a veces por la misma persona, pudieran perder independencia y credibilidad. No obstante, este problema se puede solucionar mediante la asociación o agrupación de organizaciones de actividad similar y el desarrollo de un sistema de calidad común para todos, manteniendo las especificidades del servicio de cada uno si las hubiera, pero, sobre todo, desarrollando las labores de control, inspección, auditorías internas, etc. de forma corporativa.

En su caso, el certificado podría ser emitido al nombre de la asociación o grupo, incluyendo y citándose a cada uno de los miembros.

LRQA es uno de los organismos líderes mundiales en la certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad en la industria turística, con muy amplia experiencia tanto nacional como internacional en el sector. Nuestros servicios incluyen la Certificación ISO 9000 de Sistemas de Gestión de la Calidad, la Certificación ISO 14001 de Sistemas de Gestión Medioambiental y la Certificación bajo la acreditación holandesa RvA de Sistemas de Análisis de Riesgos APPCC.

Cada una de estas certificaciones está gestionada por nuestros auditores especialistas en los distintos Servicios (Calidad, Medioambiente y Alimentación). Todos nuestros auditores están homologados y registrados en la prestigiosa entidad IRCA (International Register of Certificated Auditors) con sede en el Reino Unido, para lo cual deben cumplir con sus rigurosos requisitos tanto de formación continua como de dedicación estrictamente controlada a la actividad auditora.

Por otra parte, LRQA está acreditada para la certificación de establecimientos turísticos por las Entidades Acreditadoras de los principales países del mundo, incluyendo por supuesto a ENAC (España).

Como resultado de un gran interés por mejorar los servicios de hospedaje en los hoteles establecidos en México, el IMNC y el COTENNOTUR están trabajando con un documento que proporciones los criterios utilizados de acuerdo a los lineamientos ISO, con la finalidad de adoptar la Norma Internacional ISO 18513:2003, que certifica específicamente servicios turísticos., considerando la rama de Hoteles y otros tipos de alojamientos de este sector (IMNC/COTENNOTUR, 2008b)

NORMA Oficial Mexicana NOM-01-TUR-2002. México.

(<http://tallerdeturismopractico.blogspot.com/p/normatividad-y-estandares-de-calidad-de.html>>, 2008)

(NORMAS ISO 9001, 2008)

Introducción

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

0.2 Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

d) La mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-

Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

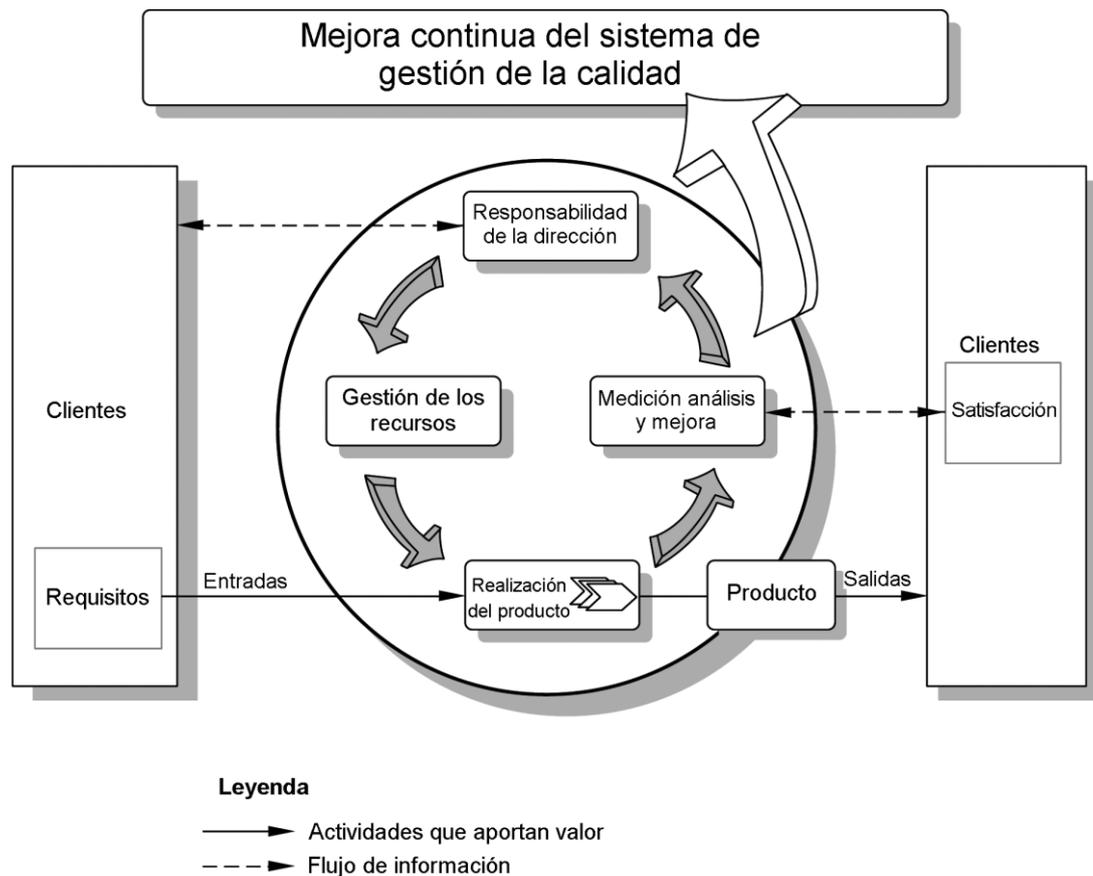


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en

un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

Sistemas de gestión de calidad — Requisitos

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o

responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2 Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

4 Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,

- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,

- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y

e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y

b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y

d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse

a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y

c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse

a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o

implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,

- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del

usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional

y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las

actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) los proveedores (véase 7.4).

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

3.2.2.2 NORMA UNE 182001

INTRODUCCIÓN

La revisión realizada de la norma UNE 182001 ha buscado cubrir un amplio espectro de objetivos que, vistos desde una perspectiva global, podrían agruparse en tres grandes bloques diferenciados. En primer lugar, la norma pretende ofrecer al sector un conjunto de requisitos para establecimientos hoteleros que sirva de estímulo para el logro de cotas crecientes de calidad, aplicando para ello un sistema de gestión por procesos. Se ha buscado compatibilizar el valor de la mejora continua con la aceptación de la realidad del sector, permitiendo así la implantación de estándares superiores de calidad en el servicio y la incorporación gradual de establecimientos a la utilización de sistemas avanzados de gestión. Aún tratándose de una norma de servicios, al utilizar un enfoque de procesos, se fomenta la puesta en marcha de modernos sistemas de gestión que superen las limitaciones propias del clásico esquema departamental de los establecimientos hoteleros y, al mismo tiempo, tomen en consideración la perspectiva del cliente y la satisfacción de sus expectativas como meta del sistema de calidad.

En la figura 1 se representa un mapa de procesos tipo de un establecimiento hotelero.

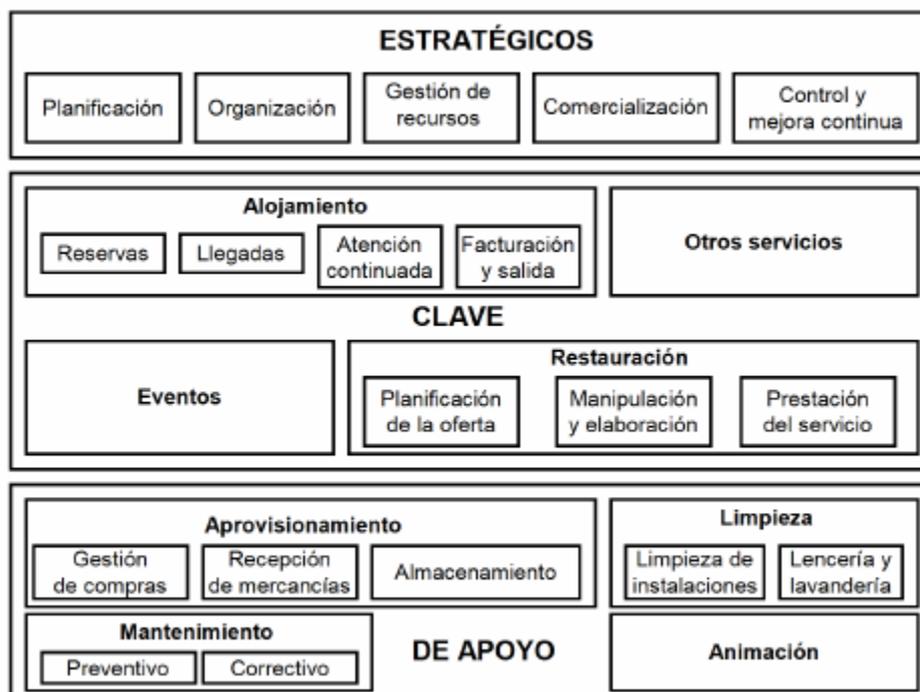


Figura 1: Mapa de procesos tipo de un establecimiento hotelero.

En segundo lugar, la norma ha buscado actualizar sus requisitos para adecuarlos a la realidad del mercado y a las cambiantes demandas de un cliente más exigente, para el que la calidad de los servicios que recibe empieza a ser sólo un mínimo que cada establecimiento debe buscar el modo de superar con el diseño de ventajas competitivas sostenibles basadas en la diferenciación. El cumplimiento de los requisitos de la norma no debe conllevar necesariamente, por tanto, la total uniformidad del sector, ya que ésta permite y fomenta que cada establecimiento tenga su propio perfil competitivo, utilizando los procesos de innovación para aprovechar las oportunidades identificadas en el entorno y la mejor utilización de sus peculiares recursos y capacidades.

Finalmente, los contenidos de la norma se organizan de manera que no sólo recoja un conjunto de requisitos sino que posea un marcado carácter didáctico que facilite la

comprensión de los mismos por parte de los responsables de los establecimientos hoteleros y les anime a profundizar en el camino de la mejora. La norma tiene también una orientación de guía para la gestión y es compatible con la vocación de cumplimiento y superación de las expectativas del cliente, la implantación de sistemas de gestión que favorezcan la consecución de altas tasas de eficiencia económica y el avance en seguridad integral, respeto al medio ambiente y accesibilidad.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos dedicados al alojamiento, definidos a continuación en cuanto a los servicios prestados, los procesos de prestación de dichos servicios, así como sus instalaciones y equipamientos.

Esta norma se aplica a las siguientes categorías de establecimientos: hoteles, hoteles apartamentos y apartamentos turísticos.

2. NORMAS PARA CONSULTA

Los documentos que se citan a continuación son indispensables para la aplicación de esta norma. Únicamente es aplicable la edición de aquellos documentos que aparecen con fecha de publicación. Por lo contrario, se aplicará la última edición (incluyendo cualquier modificación que existiera) de aquellos que se encuentran referenciados sin fecha.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 servicio de cortesía:

Servicio que se presta a los clientes a su llegada al establecimiento cuando su habitación aún no está disponible o bien, cuando una vez abandonada su habitación

la salida del establecimiento se produce un tiempo después. Este servicio permite al cliente asearse y cambiarse de ropa si es necesario.

3.2 office:

Espacios habilitados en cada planta para la custodia y reposición del material de limpieza, productos de acogida, etc., para el uso del departamento de pisos. También se denomina de esta manera algunas zonas habilitadas de restaurante o cocinas.

3.3 no shows:

Situación que ocurre cuando un cliente con reserva no se persona en el establecimiento.

3.4 establecimiento hotelero:

Empresa en el que el hospedaje constituye su actividad principal, aunque se desarrollen en él otras actividades complementarias.

3.5 no conformidades (situaciones adversas a la prestación del servicio):

Incumplimiento de un requisito.

3.6 procedimiento:

Forma especificada y documentada para llevar a cabo una actividad o proceso.

3.7 sistemática:

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso. No implica necesariamente la existencia de un documento que la describa.

4. PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

4.1 Generalidades

4.1.1 Responsabilidad de la dirección

La dirección del establecimiento, de acuerdo con su posición de máxima responsabilidad y teniendo en cuenta el carácter general de ésta, es la encargada (por

sí misma o a través de las personas en las que delegue) de asumir las funciones de planificación, organización, gestión de los recursos, comercialización, control y mejora continua de la organización para asegurar que los servicios prestados se ajustan a los objetivos de la calidad.

La dirección debe comprometerse con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad, la mejora continua de su eficacia y el cumplimiento de los requisitos mínimos de la prestación del servicio que establece esta norma.

4.1.2 Estrategia

El diseño de la estrategia de la organización parte del conocimiento de las necesidades y expectativas del mercado y de la consideración de los recursos y capacidades del establecimiento. Al elaborar su estrategia, la organización debería definir sus servicios de manera que aporten valor añadido para el cliente y den forma a ventajas competitivas sostenibles.

4.1.3 Legislación

El establecimiento debe cumplir la legislación vigente que le sea de aplicación. Debe disponer de una relación actualizada de la misma (atendiendo a las particularidades autonómicas y locales), así como de una copia de la misma en cualquier tipo de soporte.

4.2 Proceso de planificación

4.2.1 Generalidades

La planificación implica la necesidad de analizar la situación interna de la organización en términos de fortalezas y debilidades. Asimismo, y en lo relativo al entorno, debería ser consciente de las amenazas y oportunidades que afecten o puedan afectar al establecimiento, utilizando toda la información disponible para la

identificación o generación, en su caso, de ventajas competitivas sostenibles sobre la base de la satisfacción de las demandas y expectativas de los clientes.

El establecimiento debe realizar una planificación que le permita enfrentarse con agilidad a la situación imprevistas, especialmente aquellas que pudieran implicar no conformidades o a la seguridad.

4.2.2 Política de calidad y objetivos

La dirección debe definir y documentar la política de calidad y los objetivos (específicos, realistas, medibles, y especificando sus plazos de cumplimiento) para llevarla a cabo.

La política de calidad y los objetivos deben incluir la necesidad de involucrar a todo el personal mediante la participación en la gestión de la calidad y la consecución de los objetivos (como por ejemplo, equipos de trabajo, grupos de mejora, etc.). Deben estar claramente formulados, difundidos y suficientemente conocidos por los diferentes departamentos del establecimiento.

Se recomienda que en la definición de la política de calidad del establecimiento se incluyan elementos de responsabilidad social y de accesibilidad para personas con discapacidades (sensoriales, físicas, intelectuales y psíquicas).

Debe existir coherencia entre los objetivos globales del establecimiento y los asignados a las unidades encargadas de materializar la prestación de los servicios. De igual modo, la actitud y criterios de la dirección deben ser acordes con la política y objetivos formulados, evitando situaciones de conflicto con los requisitos de prestación del servicio definidos en esta norma.

Las alternativas planteadas en dichos planes deben primar la seguridad de las personas y la prestación de servicios de calidad igual o superior por el establecimiento.

4.2.3 Definición de servicios

La organización debe definir con claridad los servicios puestos a disposición de los clientes con sus correspondientes tarifas actualizadas, pudiendo establecer diferentes precios.

Los establecimientos que, sin tener obligación, ofrezcan algunos de los servicios incluidos en esta norma deben cumplir:

- Los requisitos genéricos establecidos para dicho servicio
- Los requisitos específicos establecidos en la norma respecto de ese servicio para su categoría. De no estar especificados tales requisitos, deben entenderse de aplicación los exigidos a la categoría inferior contemplada en la norma.

EJEMPLO Un apartamento turístico de 2 llaves que opta por ofrecer el servicio de cafetería debe cumplir los requisitos genéricos sobre cafetería y el horario de los hoteles de 3 estrellas.

En este caso, si uno o varios de los requisitos no se pueden aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto pueden considerarse para su exclusión si se justifica convenientemente.

Los requisitos incluidos en esta norma deben cumplirse con independencia de que los servicios sean prestados por empresas externas o directamente por el establecimiento. Para los servicios no incluidos en esta norma y prestados por el establecimiento (*Spas*, gimnasios, salones de juego, peluquería, tiendas, custodia de bienes, etc.) la

dirección debe identificar y definir requisitos de prestación diferenciados con indicación de las tarifas vigentes.

Si parte de los servicios del establecimiento no son de utilización gratuita, deben exponerse las tarifas correspondientes o al menos indicar donde se puede obtener información sobre las mismas.

Todos los servicios prestados por el establecimientos deben estar identificados en lugar claramente visible o en los documentos (directorio de servicios) disponibles en las habitaciones.

4.3 Proceso de organización

4.3.1. Generalidades

Las labores de organización implican el diseño de una estructura de puestos de trabajo adecuada a las necesidades derivadas de la prestación de los servicios con el nivel de calidad establecido en esta norma. Asimismo, es competencia de la dirección el reparto de las tareas a realizar entre el personal disponible, la identificación de los procesos y el establecimiento de una estructura departamental y jerárquica capaz de hacer frente a los retos de la prestación de servicios de calidad mediante el diseño de los sistemas de coordinación que hagan posible un funcionamiento eficaz, ágil y eficiente.

4.3.2 Estructura organizativa y definición de responsabilidades

La dirección del establecimiento debe disponer de un organigrama en el que se incluya la estructura de departamentos existente, las personas responsables de cada

uno de ellos y sus funciones. Su diseño debe ser compatible con una gestión por procesos de los servicios prestados por el establecimiento.

Cualquiera que sea el esquema organizativo del establecimiento, la dirección debe designar (o asumir directamente) una persona que, con independencia de otras funciones, tenga la autoridad y libertad suficientes para:

- Identificar y registrar cualquier problema con la prestación de los servicios.
- Iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades.
- Controlar el desarrollo de los servicios bajo no conformidades, hasta la resolución de las mismas.

4.3.3 Sistemas de coordinación

La dirección debe establecer mecanismos adecuados (basados en la comunicación, la supervisión directa, las reuniones periódicas o en sistemas normalizados de funcionamiento) para hacer posible la coordinación entre los distintos departamentos o funciones y, en especial, para resolver posibles conflictos o disfunciones derivados de las interacciones departamentales.

La existencia y forma de estos mecanismos se debe formalizar documentalmente.

4.3.4 Sistema de gestión de la calidad

4.3.4.1 Generalidades

El establecimiento debe implantar un sistema de calidad documentado, y actualizado que incluya al menos:

- Esta norma UNE.
- Manual de calidad, que cubra los aspectos básicos de la norma y extienda a toda la organización la política de la calidad.

- Procedimientos o instrucciones de trabajo requeridos en esta norma UNE que complementen al manual.
- Registros de la calidad expresamente requeridos por esta norma UNE, que demuestren que se realizan todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos internos.
- La documentación que le exija la legislación vigente que le sea de aplicación.

4.3.4.2 Identificación de procesos e indicadores

El establecimiento debe planificar las actividades que aseguren el cumplimiento de los requisitos internos y externos relativos a la prestación del servicio. Esta planificación implica identificar los procesos que describan y programen las actividades que puedan tener influencia sobre la calidad del servicio.

El establecimiento debe disponer de un sistema de indicadores, de manera que la dirección pueda disponer de la información adecuada sobre la evolución y el nivel de la calidad de los servicios y de los procesos.

Los indicadores del establecimiento deben estar implantados en aquellos procesos desarrollados en esta norma y en otros y en aquellos otros que la dirección considere prioritarios. Esta prioridad puede venir dada por el nivel de prestación exigible a un proceso o servicio, por su impacto en el usuario final, por el nivel de satisfacción o de demanda evidenciado por los clientes, por el coste que pueda suponer un funcionamiento deficiente, etc.

La vigencia de un indicador está determinada por la utilidad que éste pueda aportar a los órganos de dirección, de manera que cuando un indicador haya cumplido su función correctiva, preventiva o de medición para la mejora continua pueda ser sustituido.

Los resultados de los indicadores deben ser analizados y estar accesibles al personal implicado.

4.3.4.3 Gestión de los documentos del sistema

4.3.4.3.1 Generalidades

La dirección debe definir un procedimiento que regule el sistema de control de los documentos del sistema de calidad y describir cómo se gestiona la documentación de calidad en el establecimiento y los formatos a utilizar.

Debe incluir las características que debe tener cada documento tales como título, fecha de la edición, código o referencia, etc. y definir las responsabilidades respecto a la elaboración, la revisión y la aprobación de los documentos y los datos, así como el modo de modificación de los mismos. Cuando se modifique un documento debe quedar asegurado que la edición obsoleta ha sido sustituida por la nueva.

Este procedimiento debe establecer cómo identificar, elaborar, codificar, archivar, recuperar, proteger, mantener y destruir los documentos del sistema de gestión de la calidad, con independencia de su formato.

Se debe elaborar una relación de la documentación con la edición vigente, las personas o departamentos a los que se distribuye.

Se debe tener un acceso fácil y rápido a dicha documentación de manera que pueda ser consultada en cualquier momento.

4.3.4.3.2 Registros

Un procedimiento debe regular el sistema de gestión de los registros de la calidad (codificación, identificación, archivo, conservación, mantenimiento, etc.), como documentos que evidencian que el sistema de calidad está funcionando, que se

realizan las actividades y que los resultados son conformes a los requisitos especificados en la norma.

Debe existir una relación disponible con los tipos de registros de calidad que el establecimiento tenga definidos, de manera que incluyan al menos el nombre del registro, lugar, tiempo mínimo y responsable de archivo. Excepto cuando lo especifique la norma, el tiempo mínimo de archivo de los registros debe ajustarse a las necesidades de una adecuada gestión y de la mejora continua del sistema.

Los registros de calidad deben ser perfectamente legibles y estar conservados y archivados de forma que se pueda acceder a ellos con facilidad.

4.3.5 No conformidades

La dirección del establecimiento debe definir un procedimiento para identificar las no conformidades, analizarlas e implantar las acciones preventivas o correctivas que permitan evitar su reaparición y, en todo caso, subsanar con agilidad los efectos no deseados.

El procedimiento de gestión de las no conformidades del servicio debe contemplar, como mínimo las siguientes:

- Quejas y reclamaciones de clientes
- Llegada de cliente con reserva confirmada, sin posibilidad de alojarlo en el establecimiento.
- Mal funcionamiento de instalaciones, equipos y aparatos que afecten a la calidad del servicio.
- Recursos humanos insuficientes conforme a lo planificado para cubrir el servicio.
- Extravío o deterioro de prendas de clientes depositadas para el servicio de lavandería o limpieza en seco.

El procedimiento de gestión de las no conformidades debe contemplar la documentación y registro de las mismas, en especial en lo relativo a:

- a) Identificación de las no conformidades (persona, lugar, fecha y descripción de la situación).
- b) Acciones correctivas o preventivas implantadas para restablecer el nivel de calidad del servicio.

4.3.6 Gestión ambiental

4.3.6.1 Generalidades

La gestión ambiental del establecimiento debe estar basada en dos ejes esenciales:

- La eficiencia energética y la reducción de consumos
- La gestión y reducción de la contaminación

La dirección del establecimiento debe incorporar las prácticas y consejos ambientales dentro de las acciones de formación del personal al objeto de sensibilizar y colaborar en dichas labores.

El establecimiento debe informar al cliente de aquellas medidas de mejora de la gestión ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en el servicio ofrecido, solicitando su colaboración, que siempre será voluntaria. En caso contrario no debe generar un menor nivel de servicio hacia el cliente, si éste no desea colaborar voluntariamente.

La gestión ambiental debe ser objeto de consideración al llevar a cabo la revisión del sistema por parte de la dirección, redefiniendo las medidas que no se hayan alcanzado, con objeto de identificar nuevos retos de mejora de la gestión ambiental.

4.3.6.2 Consumo energético

El establecimiento debe desarrollar acciones tendentes a mejorar la eficiencia energética pudiendo incorporar algunos de los mecanismos que se relacionan a continuación: energías renovables, elementos o aparatos de bajo consumo, detectores de presencia, energías limpias (eólica, solar térmica, solar fotovoltaica, biomasa) o de cogeneración y correcto aislamiento de las instalaciones.

4.3.6.3 Consumo de recurso

En las actividades de aprovisionamiento y siempre dependiendo de la estructura y funcionamiento del establecimiento, se deben incorporar criterios ambientales, como: reducción de embalajes o fomento de envases retornables, utilización de productos biodegradables, productos fácilmente reciclables una vez finalizado su ciclo de vida, etc.

El establecimiento debe desarrollar acciones tendentes a reducir el consumo de agua pudiendo incorporar algunos de los mecanismos que se relacionan a continuación: grifos con reductor de caudal, fluxómetros, limitación de capacidad de cisternas, sistemas de activación por célula, temporizadores, riego por goteo, utilización de plantas con baja necesidad de riego en jardines, control de horarios, riego localizado, rediseño de jardines, etc.

4.3.6.4 Gestión y reducción de la contaminación

En la gestión y reducción de la contaminación deben considerarse al menos los siguientes aspectos ambientales.

4.3.6.4.1 Residuos

Se debe realizar una gestión eficaz de sus residuos conforme a lo establecido en la legislación vigente considerando los recursos facilitados por las administraciones.

El establecimiento debe impulsar la clasificación de los residuos generados, facilitando de esta manera el reciclaje o reutilización posterior de los mismos.

4.3.6.4.2 Ruidos y vibraciones

El establecimiento debe actuar sobre los ruidos generados tanto en el interior como en el exterior, para evitar que éstos causen molestias controlándolos y si es necesario tomando medidas que le permitan mantener un óptimo nivel acústico.

La dirección debe concienciar al personal para que durante el desarrollo de las actividades no se realicen ruidos excesivos e innecesarios que puedan ser molestos para los clientes o el personal.

4.3.6.4.3 Vertidos

El establecimiento debe gestionar correctamente todos los vertidos evitando los incontrolados.

Para el vertido a la red de saneamiento se debe disponer del correspondiente permiso de vertidos o en su defecto lo que disponga la legislación correspondiente.

4.3.6.4.4 Emisiones atmosféricas

El establecimiento debe identificar los focos de emisiones sujetos a legislación tales como calderas, equipos de combustión, etc., al objeto de comprobar que los valores de gases, humos, etc., emitidos al exterior están dentro de los parámetros legales.

4.3.7 Accesibilidad

La dirección del establecimiento es la responsable del cumplimiento de toda la legislación vigente en materia de accesibilidad.

Se recomienda tener en cuenta y en especial en nuevos establecimientos o reformas, los requisitos contemplados en la serie de normas UNE 41500.

Todo el personal de atención al cliente debe conocer de manera detallada y fidedigna el grado de accesibilidad, física y sensorial, de las diferentes instalaciones del hotel. Esta información debe estar a disposición de aquellos clientes que la soliciten.

4.3.8 Felicitaciones, quejas y sugerencias

El establecimiento debe implantar una sistemática de recogida y tratamiento de felicitaciones, quejas y sugerencias de los clientes, para lo que debe disponer de un procedimiento que describa la sistemática, los responsables y la gestión.

El procedimiento de felicitaciones, quejas y sugerencias debe tener un enfoque dirigido a recoger toda información relevante que el cliente pueda ofrecer, de manera que permita al establecimiento reforzar la motivación y el trabajo bien hecho o adoptar medidas correctivas y preventivas para mejorar la atención al cliente y personalizar el servicio.

El establecimiento debe facilitar al cliente la posibilidad de expresar sus quejas y sugerencias. Éstas deben constituir una fuente de información para la creación, modificación o adaptación de los servicios del establecimiento.

4.3.9 Gestión de la seguridad

4.3.9.1 Generalidades

La dirección del establecimiento debe definir y hacer cumplir las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de seguridad. Dichas medidas deben cubrir como mínimo:

- la prevención de riesgos y accidentes,
- la seguridad alimentaria y sanitaria, de personas y bienes, de edificaciones e instalaciones,
- protección contra incendios y gestión de emergencias.

La dirección debe garantizar la seguridad de las personas e instalaciones por lo que debe dotar al establecimiento de los mecanismos adecuados para hacer frente a posibles situaciones de riesgo.

El establecimiento debe conservar originales o copias de las certificaciones correspondientes a las inspecciones varias que debe pasar y que justifican el cumplimiento de la legislación vigente que afecta a la seguridad y la salud de los clientes y los empleados.

4.3.9.2 Prevención de riesgos y accidentes

La dirección del establecimiento debe definir las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de prevención de riesgos y accidentes.

Con el objeto de alcanzar los niveles más altos de seguridad y salud, el establecimiento debe adoptar las medidas para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos. Se debe asegurar la idoneidad y seguridad de los aparatos y máquinas puestas a disposición de los trabajadores y clientes, incluyendo estos en las labores de mantenimiento correspondiente.

El establecimiento debe disponer de las fichas de datos de seguridad de los productos tóxicos y peligrosos y, en los lugares de uso, instrucciones breves y fácilmente comprensibles de los aspectos de mayor riesgo (tóxico, corrosivo, etc.).

Con independencia de la legislación vigente, debe informarse mediante paneles informativos u otros soportes, en los idiomas habituales de los clientes del establecimiento sobre las medidas preventivas y de seguridad que éstos deben observar y cumplir al utilizar las instalaciones.

En caso de llevarse a cabo actividades que pueden comportar riesgos deben existir instrucciones documentadas para informar a los clientes.

4.3.9.3 Seguridad alimentaria

La dirección del establecimiento debe definir las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de seguridad alimentaria a los clientes y personal.

Dichas medidas deben cubrir, por lo menos, el control del aprovisionamiento, la trazabilidad de los alimentos, el control en la conservación y la acreditación del personal para manipular alimentos.

El establecimiento debe tener implantado un sistema de APPCC de los procesos durante los cuales se desarrollan actividades de manipulación, conservación, preparación y presentación de alimentos.

4.3.9.4 Seguridad sanitaria

La dirección del establecimiento debe definir un programa de desratización, desinfección y desinsectación teniendo en cuenta las necesidades así como las áreas más vulnerables para la aparición de focos. Para la aplicación de los productos bien sea por personal propio o externo, se debe disponer de la autorización pertinente así como del registro sanitario de los productos a utilizar.

El establecimiento debe contemplar paralelamente las acciones de control y prevención de la legionelosis de las instalaciones susceptibles de contaminación, como pueden ser, sin limitación, las torres de refrigeración, los intercambiadores de calor, los depósitos, las duchas, los grifos de agua caliente, las piscinas climatizadas, las bañeras de hidromasaje, las fuentes ornamentales, el riego por aspersión, los sistemas de protección contra incendios, las instalaciones de agua fría en general, etc.

4.3.9.5 Seguridad de las personas y de los bienes

La dirección del establecimiento debe definir las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de seguridad a los clientes y el personal en las dependencias. Se incluyen los bienes propiedad de los clientes, del personal o del establecimiento.

Las dependencias exteriores deberían disponer de las acciones de vigilancia y control tales como: rondas de vigilantes, control por video-cámaras, control de llaves del parking, atención especial durante la carga y descarga de equipajes, etc.

En lo que se refiere a la seguridad interior se deben contemplar los siguientes aspectos:

- Todo el personal debe estar identificado mediante placas identificativas o similar.
- Se debe controlar el acceso al establecimiento y a las habitaciones en horario nocturno.
- Las habitaciones o apartamentos deben estar dotadas de los mecanismos necesarios para asegurar la privacidad y la seguridad de las mismas.
- Se debe llevar un control estricto de las llaves de las habitaciones o apartamentos y en especial de las llaves maestras, no siendo accesibles al personal no autorizado.
- Se debe disponer de una sistemática de identificación del cliente en aquellos puntos de venta o consumo (restaurante, bar, etc.), cuando se realicen cargos a cuenta.
- Conforme a la legislación vigente el establecimiento debe garantizar la seguridad de la información incluyendo en ella la seguridad de los datos personales de los clientes y el personal.

4.3.9.6 Seguridad de las edificaciones y de las instalaciones

La dirección del establecimiento debe asegurar el buen estado de conservación de las edificaciones y recintos, así como el buen funcionamiento de los aparatos, equipos e instalaciones.

4.3.9.7 Protección contra incendios

La dirección del establecimiento debe definir las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de protección contra incendios. Estas incluirán la dotación de elementos de prevención, detección y extinción de incendios.

Todos los elementos destinados a este fin, como pueden ser sin limitación, los extintores, las bocas de incendio equipadas, los hidrantes, las columnas secas, los detectores automáticos, la centralita, las alarmas manuales, los rociadores, los grupos motobomba y la señalización de emergencia y evacuación, etc., deben cumplir las reglamentaciones y especificaciones técnicas que les apliquen, debiendo estar operativas en todo momento.

Las salidas de emergencia deben estar debidamente señalizadas, permanentemente libres de obstáculos y permitir su fácil apertura desde el interior sin bloqueo de los cierres mediante cadenas, candados o similares.

4.3.9.8 Gestión de emergencias

El establecimiento debe tener definido y documentado un plan de emergencia conforme a los requisitos de la legislación vigente que también contemple medidas de evacuación para personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

Conforme a dicha legislación el establecimiento debe haber definido la organización más adecuada para intervenir en los casos de emergencia, habiendo constituido los diferentes equipos de intervención

Igualmente se debe disponer de los documentos necesarios y convenientemente actualizados que faciliten la intervención de los equipos auxiliares tales como bomberos, protección civil, etc. en casos de emergencia.

El establecimiento debe informar al cliente sobre cómo actuar en casos de emergencias y evacuación.

4.4 Proceso de gestión de recursos

4.4.1 Generalidades

La dirección es la responsable de identificar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades relacionadas con la gestión del sistema de calidad y prestación del servicio, así como de su obtención, cuidado, conservación, actualización, mejora y uso eficiente.

La comunicación interna y externa constituyen elementos básicos para el éxito de la gestión. La adecuada comunicación obliga al empleo combinado de los recursos materiales, humanos e intangibles.

4.4.2 Gestión de los recursos humanos

La gestión de los recursos humanos incluye la planificación, ejecución y control de todos los procesos relacionados con el personal del establecimiento. La dirección debe ejercer el liderazgo en todos estos procesos para alcanzar altos niveles de motivación en la plantilla.

La dirección del establecimiento debe designar una persona o varias personas que asuma la responsabilidad sobre todos los servicios del establecimiento en su ausencia (noches, fines de semana, vacaciones, etc.).

Todo el personal adscrito a los diferentes servicios que se prestan debe conocer el contenido de las partes de la norma que le afectan y su modo de aplicación en el establecimiento.

El responsable de cada uno de los servicios debe colaborar con la dirección en difundir entre todo el personal a su cargo la política y los objetivos de calidad de la empresa.

El responsable de cada uno de los servicios debe colaborar con la dirección, en la medida y forma en que cada empresa establezca, en la elaboración de los registros y documentos que requiera esta norma, informando a todo el personal a su cargo sobre el modo de aplicación en el establecimiento.

4.4.2.1 Planificación de plantillas

La dirección debe definir una plantilla estándar en función de los diferentes grados de ocupación del establecimiento que permita la prestación de los servicios cumpliendo los requisitos específicos del establecimiento y los definidos en esta norma.

La dirección debe especificar el perfil de cada puesto con indicación expresa de las capacidades, habilidades y conocimientos requeridos.

Para los puestos que exijan un contacto directo con el cliente, el perfil debe contemplar el número y grado de dominio de los idiomas necesarios que permitan la comunicación según la procedencia habitual de los clientes.

4.4.2.2 Selección

La incorporación de una persona al establecimiento debe iniciarse con un proceso de selección estructurado en, al menos, las siguientes etapas:

- Búsqueda de candidatos, para lo cual se deben utilizar las vías más adecuadas por ejemplo oficina de empleo, escuelas y centros de formación, Internet, etc.
- Evaluación de las capacidades de los candidatos y de su adecuación a los perfiles del puesto a cubrir.
- Evaluación de otros requisitos que pudieran entenderse como deseables para el buen desempeño de las funciones (valores, personalidad, grado de compromiso, motivación, disponibilidad, etc.).
- Selección de los candidatos más adecuados.

4.4.2.3 Formación

La dirección debe proporcionar la formación necesaria para que los empleados del establecimiento puedan desempeñar eficazmente sus tareas y asumir las responsabilidades derivadas de su puesto. Para ello debe definir y poner en marcha anualmente un plan de formación para las diferentes áreas de trabajo.

El plan puede contener acciones formativas impartidas tanto por personal externo como del propio establecimiento.

Para elaborar este plan el establecimiento debe definir el modo mediante el cual identifica las necesidades de formación, bien por procesos, áreas de actividad, departamentos, etc. En el plan debe establecerse la periodicidad y los mecanismos de seguimiento.

Todo el personal debe recibir formación sobre atención al cliente, ya sea atención telefónica o presencial.

Igualmente debe conocer y utilizar las normas de cortesía que deben estar documentadas.

Se recomienda que, entre los temas de formación, se incluyan los siguientes:

- Fórmulas de cortesía y trato con el cliente (adecuándolos a posibles cambios de la tipología o hábitos del cliente).
- Requisitos de esta norma UNE que le afectan.
- Idiomas.
- Informática.
- Gestión de calidad.
- Gestión ambiental.
- Atención a personas con necesidades especiales (discapacitados, personas mayores)
- Prevención de riesgos y accidentes.
- Situaciones de emergencia.
- Higiene alimentaria.

La incorporación de una persona debe realizarse según un plan de acogida definido por el establecimiento e ir acompañada de un período de formación, sobre los niveles y variedades de servicios que se ofrecen a los clientes en el establecimiento, así como las normas de comportamiento que debe seguir para una mejor adaptación a su puesto de trabajo.

4.4.2.4 Atención al cliente

Todo el personal del establecimiento es responsable de una correcta atención al cliente, debiéndose cumplir los siguientes requisitos:

- El horario de funcionamiento de los servicios responde a las necesidades del cliente y respeta sus hábitos y costumbres de descanso.
- El servicio es fiable y está coordinado con los diversos departamentos.

- El personal tiene capacidad de respuesta, puede atender satisfactoriamente los imprevistos y actúa con seguridad.
- El personal tiene conocimientos sobre cómo actuar en casos de emergencia y utilizar los mecanismos dispuestos para la seguridad de las personas y del establecimiento.
- El servicio se realiza con prontitud y diligencia.
- El trato al cliente es amable y respetuoso, manteniendo posturas y actitudes correctas.
- El aspecto del personal está cuidado y viste uniformado, de forma funcional y limpia. Todo el personal debe estar identificado con una placa o sistema similar que indique, por lo menos, su nombre.
- El personal analiza y pone todos los medios a su disposición para resolver las incidencias que se presenten actuando con prontitud y diligencia para prevenir las quejas de los clientes.
- Se evita generar ruidos fuertes o elevados tonos de voz durante la ejecución de sus tareas y en especial, en horarios de descanso de los clientes.
- Se solicita permiso para acceder a las habitaciones
- El personal no accede a las habitaciones sin la autorización del cliente cuando éste se encuentre en su interior.

Se recomienda que algún empleado conozca la lengua de signos.

4.4.3 Gestión de la comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta básica para la coordinación y la mejora continua. La dirección debe establecer al respecto una sistemática que permita asegurar el funcionamiento ágil y eficiente de los procesos, asegurándose de que

todas las personas implicadas reciben puntual información sobre el resultado de los servicios y sobre el grado de satisfacción del cliente. Se debe permitir la aportación de sugerencias y comentarios de los empleados y garantizar que las mismas serán analizadas por la dirección y respondidas puntualmente.

4.4.4 Gestión de los recursos materiales

La dirección del establecimiento debe identificar los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las actividades habituales, asegurando con su gestión que los servicios prestados se ajustan a las características de la oferta especificada en cuanto a requisitos internos y externos.

4.4.5 Gestión de servicios prestados por empresas externas

Los servicios prestados por empresas externas no deben suponer una disminución respecto a la prestación directa por el establecimiento.

Entre los servicios que pueden prestarse por empresas externas se encuentran los siguientes:

- Contratación de personal a través de empresas de trabajo temporal.
- Mantenimiento y limpieza de las instalaciones, equipos y aparatos.
- Vigilancia y seguridad.
- Lavandería y limpieza en seco.
- Servicios para convenciones (azafatas, catering, material audiovisual, etc.)
- Tiendas, supermercado, peluquería, etc.
- Gimnasio y centro de salud y belleza y similares.
- Espectáculos y otras actividades de animación.

- Máquinas recreativas, dispensadoras de bebidas o comidas, de tabaco, de acceso a Internet, etc.

El establecimiento es el responsable directo de los servicios prestados por empresas externas y especialmente si se producen quejas o reclamaciones del cliente.

Se debe disponer de un procedimiento para la contratación y el control de estos servicios. Este procedimiento debe ser conocido por los departamentos afectados del establecimiento y contemplar los servicios excepcionales, ocasionales o imprevistos.

El establecimiento debe asegurar que el personal perteneciente a empresas externas mantiene un aspecto cuidado, va uniformado y lleva una placa identificativa o sistema similar que indique al menos el nombre de la empresa. Si el personal presta servicios de modo continuado o lo visita con regularidad, el establecimiento debe informarle de las normas internas que puedan afectarle, así como de las normas de cortesía aplicables si realiza trabajos en zonas para uso de los clientes.

Los términos acordados entre ambas partes, deben ser conocidos por los responsables internos encargados de la supervisión, que debe realizarse de forma periódica o durante la prestación.

Los resultados de la supervisión deben registrarse y comunicar las incidencias a la empresa. La acumulación de incidencias debe tenerse en cuenta durante la evaluación anual de estos proveedores.

4.5 Proceso de comercialización

La dirección del establecimiento es la responsable de gestionar las actividades asociadas al proceso de comercialización.

Se incluyen los elementos utilizados para informar sobre la oferta de servicios del establecimiento (web, publicidad, folletos, etc.), así como, la contratación de

servicios de intermediación (agencias de viajes, tour operadores, centrales de reservas, empresas, etc.).

El material usado en la comercialización (web, publicidad, folletos, etc.) para promocionar los servicios debe responder a una información veraz, verificable y contrastable, evitando términos o imágenes equívocas.

Para los casos en que el establecimiento disponga de herramientas virtuales de comunicación con el cliente (página web, por ejemplo), la dirección debe asegurar que la información en ellas suministrada se ajusta a la naturaleza y características de los servicios prestados en cada momento. Asimismo, y para los casos en que en estos dispositivos se contemple la posibilidad de interactuar directamente con el cliente, debe darse puntual y rápida respuesta a las solicitudes de información, garantizándose en todo momento que las gestiones realizadas a través de estos mecanismos aportan los mismos niveles de fiabilidad y efectividad que las realizadas personalmente o a través de cualquier otro medio de comunicación con el establecimiento.

Los contratos de los servicios de intermediación deben incluir, al menos, los siguientes datos:

- Nombre del establecimiento con sus datos fiscales y responsable del contrato.
- Nombre del intermediario con sus datos fiscales y responsable del contrato.
- Fecha y vigencia del contrato.
- Servicios que se contratan.
- Condiciones de reserva.
- Precios de los servicios contratados.
- Forma de pago.

- Costes de intermediación.
- Impuestos y tasas.
- Política de cancelación.

4.6 Proceso de control y mejora continua

4.6.1 Generalidades

La dirección es responsable de la verificación periódica del seguimiento de la política de calidad y del avance hacia el logro de los objetivos siendo la base para la mejora continua y la toma de decisiones.

4.6.2 Mecanismos de control interno

Deben existir unos mecanismos de control interno para todos los procesos definidos en esta norma UNE.

El responsable de cada proceso, o en su caso la persona designada por él, debe realizar las tareas de supervisión necesarias para asegurar una adecuada prestación del servicio.

La información obtenida de la supervisión y control debe ser analizada para establecer acciones de mejora continua necesarias.

Los responsables deben definir, conjuntamente con la dirección y de acuerdo a la política y objetivos de la empresa, un conjunto de indicadores a partir de los cuales deben hacer el seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción alcanzado por los clientes. Los resultados de los indicadores deben estar difundidos entre el personal implicado.

Debe existir una sistemática que permita anotar todas aquellas incidencias producidas durante los servicios y que facilite la comunicación entre diferentes turnos de trabajo del establecimiento.

En el caso de encontrar incidencias significativas por su importancia o repetición, debe ponerse en conocimiento de la dirección, o persona designada a tal efecto, para su tratamiento.

4.6.3 Medición de la satisfacción del cliente

El establecimiento debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información, ya sea mediante cuestionarios o a través de entrevistas argumentadas. Sea cual sea el método utilizado, deben evaluarse los principales servicios y los resultados deben ser comunicados al personal implicado.

4.6.4 Auditorías internas

El sistema de la calidad debe contemplar la realización periódica y sistemática de auditorías internas que evalúen con carácter preventivo su eficacia. Las auditorías internas deben asegurar, entre otros, el cumplimiento de los requisitos y criterios indicados en esta norma y realizarse al menos una vez al año.

El método para llevar a cabo estas evaluaciones debe estar descrito en un procedimiento y las mismas deben ser realizadas por personal cualificado e independiente del área a evaluar.

La realización práctica de la auditoría interna requiere la preparación previa de un cuestionario que permita una secuencia lógica y acorde con la norma. El cuestionario de autoevaluación puede ser esta guía de auditoría interna.

La auditoría interna es una herramienta básica para la gestión de la mejora y debe llevar asociada planes que corrijan y eliminen las deficiencias detectadas mediante acciones correctivas eficaces.

Los informes de las auditorías, el plan de acción y el seguimiento y eficacia de las acciones son registros de la calidad.

4.6.5 Revisión del sistema

Los sistemas de gestión indicados en esta norma deben ser revisados al menos una vez al año para comprobar su eficacia. Para dicha revisión se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Quejas y reclamaciones de clientes.
- Retroalimentación del cliente.
- Análisis de las no conformidades.
- Resultados de las auditorías de la calidad.
- Plan de formación.
- Política y objetivos de la calidad.
- Idoneidad de los documentos del sistema de calidad.
- Gestión ambiental.

Como registro documental del análisis realizado y las acciones planificadas tras la revisión del sistema, se requiere la elaboración del acta correspondiente que debe ser firmada por todos los participantes en el proceso de revisión.

4.6.6 Mejora continua

El establecimiento debe disponer de mecanismos que hagan posible la mejora. En el diseño y puesta en marcha de tales mecanismos debe tenerse en especial consideración:

- Los resultados del análisis y mejora de los procesos críticos.
- Los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.

- La configuración de equipos interfuncionales para la resolución de las no conformidades y para la puesta en marcha de planes o proyectos de mejora que incrementen la eficiencia en el uso de los recursos y los niveles de satisfacción de los clientes.
- La participación en la mejora continua de los empleados del establecimiento, cualquiera que sea su categoría profesional, función o nivel jerárquico.

5. PROCESO DE ALOJAMIENTO

5.1 Generalidades

Este capítulo define los requisitos aplicables al proceso de alojamiento de los establecimientos hoteleros cualquiera que sea su clasificación.

Se entiende por alojamiento el conjunto de actividades relacionadas con la contratación y estancia del cliente, desde la realización de la reserva hasta su salida del establecimiento.

Este proceso se compone de los siguientes subprocesos: reservas, llegada, atención continuada y facturación y salida.

5.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable, que con independencia de otras actividades, asegure que se cumplen los requisitos definidos en este capítulo.

5.3 Recursos humanos y materiales

El establecimiento debe contar con los recursos humanos, materiales y técnicos (preferentemente informatizados) que permitan realizar las actividades con prontitud, fiabilidad y eficacia.

5.4 Requisitos

En el proceso de alojamiento deben cumplirse los siguientes requisitos generales:

- La atención al público debe ser continua las 24 h del día.
- El personal debe recoger, tratar y, en su caso, trasladar las felicitaciones, quejas y sugerencias utilizando todos los medios a su disposición para atenderlas.
- El personal debe tener un amplio conocimiento del establecimiento: localización de todas las dependencias y servicios, características de accesibilidad para personas con discapacidad, así como la ubicación y estado de las habitaciones o apartamentos.

El personal debe poder facilitar información sobre el destino: lugares de interés, medios de transporte, servicios médicos, consulados y embajadas, establecimientos de cambio de divisa, etc.

Para los subprocesos de llegadas, atención continuada y facturación y salida, el horario mínimo de atención al público debe cumplir los siguientes requisitos:

Cuadro 1 - Horario de atención al público

	Categoría oficial	Modo de atención
Hotel y aparthotel	Todas	Presencial las 24 h del día
Apartamentos turísticos	4 y 3 llaves	Presencial las 24 h del día
	2 y 1 llaves	Presencial 12 h al día Presencial, telefónica o similar las 12 h restantes

El establecimiento debe contar con elementos de comunicación y aviso en el caso de que la recepción no esté atendida presencialmente las 24 horas.

5.5 Subproceso de reservas

5.5.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de reservas de los establecimientos hoteleros.

Comprende desde la atención de la solicitud del régimen de alojamiento y las especificaciones expresadas por el cliente hasta la llegada del mismo al establecimiento.

5.5.2 Requisitos

La dirección del establecimiento debe definir un sistema de gestión de reservas que incluya como mínimo:

- instrucciones sobre cómo atenderlas, registrarlas, modificarlas, anularlas y comunicarlas al cliente y al resto de la organización,
- las condiciones de garantía de reserva (prepago, depósito, tarjeta de crédito, etc.),
- análisis de previsión de reservas y actuaciones consiguientes (promociones y ofertas, cierres de venta, prevención de sobreocupación, etc.),
- tratamiento de casos especiales (grupos, reservas denegadas, lista de espera, *no shows*, etc.).

Con carácter específico, se deben contemplar los siguientes requisitos:

- a) Las solicitudes de reservas deben contestarse antes de 24 horas. Una vez aceptadas, deben registrarse en el soporte establecido, identificando como mínimo el nombre del cliente (persona u organización) que realiza la reserva, número de habitaciones y un medio de contacto, así como la tarifa, formas de pago aplicables,

hora máxima de llegada y posibles peticiones adicionales (confirmadas o pendientes de confirmar según disponibilidad).

b) Se debe formalizar y comunicar al cliente por escrito, siempre que sea posible, la aceptación de la reserva, así como cualquier cambio.

c) Se debe realizar un control continuado del grado de ocupación previsto para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojamiento en el establecimiento.

Estas situaciones deben registrarse y tratarse según lo establecido en el punto 4.3.5 del capítulo de procesos de la dirección. Se debe disponer de un procedimiento donde se defina la forma de actuar ante dichas situaciones, contemplando que al cliente se le debe ofrecer un servicio de igual o superior categoría, que le suponga el menor trastorno posible. Asimismo, se deben establecer las compensaciones que pudieran ofrecerse al cliente, si las hubiere.

d) Las habitaciones deben asignarse siguiendo los criterios definidos por el establecimiento. Estos criterios deben tener en cuenta la asignación de habitaciones específicas (clientes repetidores, petición de habitaciones concretas, facilidades para personas con discapacidad, etc.)

e) El establecimiento debe contar con un archivo histórico de clientes, preferentemente informatizado, que pueda ser utilizado para la asignación de habitaciones o la personalización del servicio.

Con objeto de facilitar la coordinación entre departamentos, se deben elaborar y distribuir:

1) Previsiones de ocupación, como mínimo, a semana vista.

2) Listados de llegadas, salidas y ocupadas del día siguiente.

La distribución de los documentos anteriores no es necesaria en los sistemas informatizados de reservas que se actualizan conforme se producen cambios y que permiten a los responsables de los departamentos acceder a ellos.

5.6 Subproceso de llegada

5.6.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de llegadas de clientes a los establecimientos hoteleros.

Se incluyen las actividades de portería, *check-in*, aparcamiento, tratamiento de equipaje y acomodo.

5.6.2 Recursos humanos y materiales

El espacio de servicio al cliente de recepción debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- La zona de acceso al establecimiento se encuentra en buenas condiciones de limpieza e iluminación, sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento.
- Si los espacios de servicio al cliente (recepción, conserjería, caja, etc.) están diferenciados, deben estar claramente identificados.
- El área de recepción y el acceso a las habitaciones deben estar suficientemente iluminados y bien señalizados.
- En el espacio de recepción deben estar expuestas de forma visible las diferentes formas de pago.

Los establecimientos que presten el servicio de equipaje, deben disponer de los utensilios necesarios, en buen estado de conservación y limpieza, para el transporte

de maletas o paquetes procurando que estén fácilmente accesibles antes de la hora de llegada del cliente, cuando ésta se conozca.

5.6.3 Requisitos

5.6.3.1 Servicio de portería

Además de los casos en que la legislación específica de la Comunidad Autónoma así lo requiera, el servicio de portería es obligatorio para hoteles de 5 estrellas, con un horario mínimo de prestación de 12 horas.

La persona que realiza el servicio de portería debe estar atenta a la llegada o salida de clientes o visitantes, saludándoles y ayudándoles con el equipaje.

También debe vigilar los accesos y atender las demandas del cliente respecto al servicio de taxi, solicitudes de información.

5.6.3.2 Servicio de equipaje

El servicio de equipaje o botones es obligatorio durante 24 horas en los hoteles y apart-hoteles de 5 estrellas, y durante 14 horas en los de 4 estrellas y 4 llaves. Los establecimientos de 3, 2 y 1 estrellas que ofrezcan este servicio, deben hacerlo al menos durante 6 horas.

La distribución de las horas de servicio debe ser acorde con las necesidades de los clientes, considerando especialmente sus llegadas y salidas.

5.6.3.3 Servicio de *check in* y acomodo

En el servicio de *check in* y acomodo se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Se realiza el *check in* con prontitud y diligencia. Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación o apartamento con facilidad.

- En establecimientos de 5 y 4 estrellas se ofrece al cliente el servicio de botones y equipaje durante el horario de prestación.
- Se informa al cliente de la existencia de circunstancias no habituales (obras, limitaciones de horarios o servicios, etc.).
- Si hay garaje propio o concertado, se ofrece el servicio con indicación de las instrucciones oportunas y las condiciones de uso.
- Se informa al cliente de las restricciones de crédito que pudieran afectarle.
- En caso de existir disponibilidad de habitaciones para fumadores se informa al cliente para que pueda elegir el tipo de habitación que desea.

Debe existir un documento de entrada que contenga información de los servicios contratados por el cliente. Este documento debe ser validado por el cliente al hacer efectiva su entrada en el establecimiento.

En caso de grupos o llegadas individuales masivas previstas al mismo tiempo, es recomendable que se habilite un área específica de *check in* para dichos grupos, de manera que no se interrumpa el servicio y se agilicen las operaciones.

El establecimiento debe tener dispuestas habitaciones para entregar a los clientes a partir de las 14:00 h. Antes de esta hora, para clientes sin posibilidad de alojamiento inmediato, el establecimiento debe ofrecer el servicio de cortesía y el de custodia de equipaje hasta que el cliente quede alojado.

Si no es posible el alojamiento a partir de las 14:00h del cliente con reserva, el establecimiento debe, además, tener definido y ofrecer al cliente una serie de servicios o actividades gratuitas que compensen dicha situación.

Debe existir una lista de precios oficiales de las habitaciones visible en la recepción. Además, a petición del cliente, se le deben facilitar las tarifas de los servicios adicionales.

En los establecimientos de 5 estrellas el cliente debe ser acompañado a la habitación salvo que renuncie a ello. En los establecimientos de 4 estrellas o llaves, debe prestarse dicho servicio (siempre dentro del horario de prestación) si el cliente lo solicita.

5.6.4 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en el capítulo 4.6.2 de procesos de la dirección, debe controlarse la disponibilidad de habitaciones listas para su entrega al cliente, la hora máxima de llegada y la posible lista de espera.

Asimismo, deben registrarse y tratarse como no conformidades las llegadas de clientes con reserva confirmada y sin posibilidad de alojamiento.

Deben controlarse los *no shows* actuando conforme a los criterios definidos por el establecimiento e informando adecuadamente a las personas implicadas.

5.7 Subproceso de atención continuada

5.7.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de atención continuada durante la estancia en los establecimientos hoteleros. Incluye la atención telefónica, la gestión de felicitaciones, quejas y sugerencias, los mensajes, la respuesta a la solicitud de informaciones diversas, la custodia de bienes y el servicio de seguridad.

5.7.2 Recursos humanos y materiales

El servicio de atención continuada debe disponer de:

- impresos para la recogida de mensajes o paquetes dirigidos a clientes o visitantes, tomando las medidas de seguridad oportunas,
- impresos para la custodia de bienes (equipajes, cajas de seguridad, etc.),
- mapas de la ciudad, así como material informativo sobre el destino (puntos de interés, actividades sociales
- culturales y de entretenimiento, etc.), información de códigos para llamadas internacionales y el listín telefónico de la zona o provincia,
- listado con las extensiones de los diferentes departamentos internos y teléfonos de urgencia.

Deben estar señalizadas todas las dependencias del establecimiento, así como los principales itinerarios para llegar a ellas, y al menos los que parten de la recepción y desde los lugares cercanos a la salida de los ascensores en todas las plantas del edificio.

Las señales utilizadas deben seguir un patrón uniforme de diseño. En el caso de que se utilicen pictogramas, éstos serán sencillos y de fácil comprensión.

Las señales deben estar colocadas en lugares bien visibles de los itinerarios, sin que puedan quedar ocultas por elementos ornamentales o de cualquier otro tipo y siempre a una altura apropiada para su lectura (entre 145 y 175 cm).

5.7.3 Requisitos

La atención continuada debe incluir los siguientes aspectos:

a) El protocolo de atención telefónica debe contemplar:

- Obligación de atender con prontitud.
- Identificación del establecimiento y la persona que atiende la llamada.
- Normas de cortesía.

- Recuperación de la llamada del cliente cuando no exista respuesta en la conexión solicitada.
- b) La solicitud del servicio de recogida de equipajes debe poder realizarse desde todas las habitaciones o apartamentos, mediante una llamada telefónica.
- c) El servicio de recogida de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes debe prestarse asegurando que:
- se anotan los mensajes recibidos,
 - se entregan al cliente en el menor tiempo posible,
 - la entrega se realiza en condiciones de seguridad y confidencialidad.
- d) Cuando el establecimiento ofrezca el servicio de cambio de divisas debe disponer de la preceptiva autorización, facilitando al cliente los correspondientes recibos en que se indique el tipo de cambio efectuado y las comisiones aplicadas.
- e) Si se dan circunstancias no habituales (obras, limitaciones de servicios u horarios de los mismos,...), se debe informar a los clientes.
- f) Servicio telefónico, fax y acceso a internet para uso del cliente.
- g) Se debe poder dotar alguna habitación con un sistema de comunicación bidireccional recepción-habitación alternativo con el fin de facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva. Este sistema puede ser el fax, internet (intranet) o teléfono de texto (DTS).
- h) Se debe disponer de adaptadores para los enchufes.
- i) Se debe estar en condiciones de ofrecer al cliente agua mineral las 24 horas.
- j) Debe existir un servicio de toallas de piscina en establecimientos de 5 y 4 estrellas o llaves. En establecimientos de 3 estrellas o de 3 llaves disponible a petición del cliente.

k) Se debe disponer de un procedimiento para la gestión de objetos olvidados por el cliente, que incluya al menos registro, identificación, almacenamiento y requisitos para la devolución del objeto.

5.7.3.1. Equipamiento de habitaciones y apartamentos

El alumbrado de una habitación o apartamento debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- La iluminación global de la habitación o apartamento y su baño es suficiente y homogénea.
- Existen lámparas de mesa de noche adecuadas para la lectura y de fácil acceso desde la cama, excepto en el caso de camas supletorias.
- Se puede apagar la luz principal de la habitación o apartamento desde la cama y al salir de la habitación.
- La mesa de trabajo o escritorio (si existe) debe tener iluminación propia.
- En caso de que haya terraza, debe contar con iluminación.
- En el caso de apartamentos, la zona de la cocina debe contar con iluminación propia.

Tanto en la habitación o apartamento como en el cuarto de baño, debe existir, al menos, un enchufe disponible (no utilizado para otro tipo de dispositivos permanentes).

En las habitaciones o apartamentos de aquellos establecimientos que dispongan de calefacción o aire acondicionado debe existir un dispositivo que permita su regulación y desconexión.

En cada habitación debe existir un plano con indicación de las vías de evacuación, la salida de emergencia y los equipos contra incendios más próximos, así como las

instrucciones básicas para casos de emergencia, redactadas en los idiomas habituales de los clientes.

Todos los aparatos cuyo funcionamiento no sea obvio deben tener las instrucciones básicas necesarias para su manejo, redactadas de forma clara y esquemática. Entre estas instrucciones se incluyen las de uso del teléfono y la identificación de los canales de televisión disponibles.

Si algunas de las instalaciones o equipamientos de las habitaciones o apartamentos no son de utilización gratuita, se debe disponer de las tarifas correspondientes o al menos indicar dónde se puede obtener información sobre las mismas.

En todas las habitaciones o apartamentos debe existir a disposición del cliente un directorio de servicios del establecimiento, en el que se indique toda la información que pueda resultarle de interés durante su estancia. El directorio debe incluir aquellos servicios o equipamientos que esta norma establece que se deben prestar a petición del cliente. El directorio puede presentarse en formato escrito, electrónico u otro.

Siempre que el establecimiento preste el servicio de lavandería, en la habitación debe haber al menos una bolsa a disposición del cliente en un sitio visible. El impreso que se utilice al efecto debe contener claramente especificados los espacios para reflejar: número de habitación, número y tipo de prendas depositadas, tipos de servicios solicitados y fecha en que se realiza la entrega. Debe completarse la información que no cumplimente el cliente. Debe informarse sobre las tarifas, tiempos necesarios para los diferentes servicios, recogida y entrega de las prendas y un teléfono para solicitar información complementaria.

El equipamiento mínimo de las camas debe incluir: colchón, protector de colchón, sábanas, manta, colcha y almohada con funda.

En los establecimientos de 5 estrellas, las habitaciones deben disponer de tantas mantas como camas tenga la habitación más una. Las que estén en los armarios de la habitación deben estar convenientemente protegidas para evitar la suciedad. El resto de establecimientos debe disponer de tantas mantas como camas tenga, más un stock de al menos el diez por ciento de sus camas.

Además en los establecimientos de cinco estrellas se debe disponer de colcha de día o cubrecama.

Todos los establecimientos pueden optar por cambiar la sábana encimera, manta y colcha por edredón y funda.

NOTA En el contexto de esta norma debe entenderse por “colcha”: aquella prenda de lencería que habitualmente se coloca encima de la manta y debajo de cualquier otra prenda para la presentación de una cama terminada (cubrecama o colcha de día).

Las dimensiones mínimas de las camas (incluidas las supletorias) se especifican en el siguiente cuadro:

Cuadro 2 - Dimensiones mínimas de las camas

	Tamaños (largo x ancho)	
	Camas habituales	Camas supletorias
Hoteles de 5 estrellas	Dobles: 2 m x 1,80 m Individuales: 2 m x 1 m	1,90 m x 0,90 m
Hoteles de 4 estrellas y apartamentos 4 llaves	Dobles: 1,90 m x 1,50 m Individuales: 1,90 m x 0,90 m	1,90 m x 0,90 m
Resto de categorías	Dobles: 1,90 m x 1,35 m Individuales: 1,90 m x 0,90 m	1,80 m x 0,80 m
NOTA Las camas supletorias para niños pueden tener una dimensión mínima de 1,80 m x 0,80 m.		

Los colchones y canapés deben estar en buenas condiciones y presentar un nivel homogéneo de resistencia en toda la superficie del colchón, de manera que en ningún caso una persona adulta tumbada note los muelles o las lamas del somier, canapé, etc.

Los establecimientos deben tener disponibles cunas en buen estado de conservación y limpieza, en cantidad suficiente, según la tipología de clientes.

El mobiliario mínimo en habitaciones de hoteles, apartoteles y apartamentos, además de cama(s) y mesita(s) de noche, debe incluir lo indicado en el siguiente cuadro:

Cuadro 3 - Mobiliario mínimo en habitaciones de hoteles, apartoteles y apartamentos

Mobiliario	H 5 estrellas	H 4 estrellas	H 3 estrellas	H 2 estrellas y 1 estrella	HA 5 estrellas y 4 estrellas	HA 3,2 y 1 estrellas	AT
Una mesa de escritorio	OBL	OBL	OBL	OBL	-	-	-
Una silla	OBL	OBL	OBL	OBL	-	-	-
Una mesa de comedor ¹⁾	-	-	-	-	OBL	OBL	OBL
Sillas de comedor ¹⁾	-	-	-	-	OBL	OBL	OBL
Una mesa de centro	OBL	OBL ²⁾	-	-	OBL ²⁾	-	OBL
Una butaca, sillón o sofá	OBL	OBL	OBL	-	OBL	OBL ³⁾	-
Plazas de asiento según capacidad del apartamento (butacas, sillones o sofá) ⁴⁾	-	-	-	-	-	-	OBL
Una mesa y sillas de terraza ⁵⁾	OBL	OBL	OBL	OBL	OBL	OBL	OBL
Muebles o estantes para utensilios de cocina	-	-	-	-	OBL	OBL	OBL
Un maletero	OBL	OBL	OBL	-	OBL	OBL ⁶⁾	OBL ⁶⁾
Un espejo	OBL ⁷⁾	OBL ⁷⁾	OBL	OBL	OBL ⁷⁾	OBL	OBL
M minibar	OBL	OBL ⁸⁾	-	-	-	-	-

H = Hotel HA = Apartotel AT = Apartamento Turístico OBL = Obligatorio

¹⁾ En los estudios o apartamentos de 2 plazas, la mesa y sillas pueden sustituirse por una barra de cocina y taburetes.

²⁾ En establecimientos de 4 estrellas puede no estar disponible pues la comodidad de la habitación debe tener preferencia sobre el mobiliario. Esta posibilidad debe entenderse igualmente aplicable a establecimientos de 5 estrellas que se encuentren ubicados en edificios singulares o de especial interés histórico-artístico.

³⁾ Sólo en apartotel de 3 estrellas.

⁴⁾ Deben computarse las plazas fijas y no necesariamente las plazas convertibles.

⁵⁾ Sólo si hay terraza. Puede colocarse solo una silla si el espacio es reducido.

⁶⁾ Sólo en establecimientos de 3 estrellas o 4 ó 3 llaves.

⁷⁾ La medida mínima del espejo debe ser de 130 cm x 40 cm en establecimientos de 5 estrellas y 4 estrellas.

⁸⁾ El requisito para los hoteles de 4 estrellas debe entenderse como la obligación de proporcionar minibar a los clientes que lo soliciten.

La habitación o apartamento debe disponer, al menos, de un armario ropero equipado con cajonera o estantes.

El armario ropero debe estar equipado con un mínimo de 6 perchas por persona alojada (de las que al menos una debe ser para falda), de material no deformable y de estilo homogéneo.

El equipamiento mínimo en habitaciones y apartamentos debe incluir lo indicado en el siguiente cuadro:

Cuadro 4 - Equipamiento en habitaciones y apartamentos

Equipamiento	5 estrellas	4 estrellas y 4 llaves	3 estrellas y 3 llaves	2 estrellas y 2 llaves	1 estrella y 1 llave
Canales musicales en TV, hilo musical o similar	OBL	OBL	-	-	-
Televisión color con mando a distancia (mínimo 14")	OBL (min 21")	OBL	OBL	OBL ²⁾	OBL ²⁾
Disponibilidad de canales vía satélite	OBL	OBL	OBL	-	-
Posibilidad de conexión a Internet	OBL	OBL ³⁾	OBL ³⁾	³⁾	³⁾
Un cuadrante o almohada adicional ⁴⁾	OBL	OBL	OBL	OBL	OBL
Caja de seguridad	OBL	OBL	OBL	-	-
Papelera	OBL	OBL	OBL	OBL	OBL
Teléfono con línea interior y exterior	OBL	OBL	OBL	OBL	OBL
Carta de almohadas	OBL (con 5 opciones)	-	-	-	-
Frigorífico, fogones, tostador, cafetera o tetera ⁵⁾	OBL	OBL	OBL	OBL	OBL
Extracción de humos ⁵⁾	OBL	OBL	OBL	OBL	OBL
Microondas ⁵⁾	OBL	OBL	OBL	-	-

OBL = obligatorio

¹⁾ En ningún caso el equipamiento mínimo en habitaciones y apartamentos (a excepción de la caja de seguridad, canales de pago y tiempo de utilización de Internet) debe suponer cargo adicional para el cliente.

²⁾ Se establece como plazo de adaptación para poner el televisor antes del 2011.

³⁾ Para los establecimientos de 4 y 3 estrellas o llaves la obligatoriedad debe entenderse aplicable antes de 2011. Es recomendable la posibilidad de conexión a Internet en aquellos establecimientos en los que no es obligatorio.

⁴⁾ Protegida en el caso de estar en el armario.

⁵⁾ Requerido sólo en aparthoteles y apartamentos.

Cuadro 5 - Equipamiento adicional en apartamentos

Equipamiento	4 llaves	3 llaves	2 llaves	1 llaves
Horno convencional	OBL	-	-	-
Lavadoras en el complejo	OBL	OBL	OBL	OBL
Plancha y tabla de planchar	OBL ²⁾	OBL ²⁾	OBL ²⁾	OBL ²⁾

OBL = Obligatorio

¹⁾ En ningún caso este equipamiento mínimo en apartamentos debe suponer cargo adicional para el cliente a excepción de las lavadoras en el complejo.

²⁾ Debe entenderse como la obligación de proporcionarla a los clientes que lo soliciten.

Los aparthoteles y apartamentos deben contar con artículos de menaje de cocina y comedor, lencería de comedor, productos y utensilios de limpieza en cantidad acorde a la capacidad de la unidad de alojamiento. Asimismo, debe estar disponible un inventario de útiles de cocina en el caso de apartamentos.

El equipamiento mínimo en el cuarto de baño debe incluir lo indicado en el siguiente

Cuadro:

Cuadro 6 - Equipamiento en cuarto de baño

Equipamiento	5 estrellas	4 estrellas y 4 llaves	3 estrellas y 3 llaves	2 y 1 estrellas y 2 y 1 llaves
Espejo de aumento	OBL	-	-	-
Teléfono	OBL	-	-	-
Secador de pelo	OBL	OBL	OBL	OBL ¹⁾
Asidero en bañera ²⁾	OBL	OBL	OBL	OBL
Papelera (con tapa)	OBL	OBL	OBL	OBL
<small>OBL = Obligatorio</small> ¹⁾ El requisito debe entenderse como la obligación de proporcionar secador a los clientes que lo soliciten. ²⁾ El asidero debe entenderse como dispositivo para mejorar la seguridad de las personas. NOTA: Las bañeras o áreas de ducha deben disponer de un sistema antideslizante.				

Las piezas que integran un juego de toallas, varían en función de la categoría del establecimiento. El número de juegos de toallas debe ser igual al número de personas alojadas excepto en el caso de las alfombrillas que debe haber una por habitación.

Las toallas deben ser suaves al tacto y de gran absorción.

Cuadro 7 - Juego de toallas mínimo en habitaciones y apartamentos

	Tipología
Hoteles de 5 estrellas	Toalla manos Toalla baño Toalla bidé Alfombrilla Albornoz
Hoteles de 4 estrellas y apartamentos de 4 llaves	Toalla manos Toalla baño Toalla bidé Alfombrilla
Hoteles de 3, 2 y 1 estrella, y apartamentos de 3, 2 y 1 llave	Toalla manos Toalla baño Toalla bidé Alfombrilla
<small>NOTA: En los establecimientos de 4 estrellas es obligatorio el albornoz en las suites o en las habitaciones de servicio club o similares.</small>	

Los productos de acogida (*amenities*) deben ser fundamentalmente de baño, y orientados al aseo personal. El número mínimo de artículos obligatorios (con y sin

reposición) dependerá de la categoría del establecimiento, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 8 - Número mínimo de productos de acogida según categoría

Categoría oficial		Categoría Productos de acogida	Obligatorios
Hoteles y Apartahoteles	5 estrellas	8	Jabón, gel, champú, gorro baño, zapatillas y abrillantador zapatos
	4 estrellas	6	Jabón, gel, champú, gorro baño
	3 estrellas	4	Jabón, gel o champú
	2 ó 1 estrellas	2	Jabón y gel
Apartamentos turísticos (con reposición según frecuencia de limpieza)	4 llaves	6	Jabón, gel, champú, gorro baño
	3 llaves	4	Jabón, gel o champú
	2 ó 1 llaves	2	Jabón y gel

NOTA 1 Para la reposición de productos durante la estancia de clientes véase el proceso de limpieza apartado 9.4.3.1.1

NOTA 2 No se requiere champú cuando el gel sea apto para el lavado del cabello.

NOTA 3 El papel higiénico, los vasos (uno por persona) y las bombas higiénico-sanitarias no se consideran como artículos de acogida, siendo obligatorios en todos los establecimientos.

Los establecimientos de 5 y 4 estrellas o llaves deben disponer de otros productos de acogida (*amenities* como por ejemplo: set dental, de afeitado, etc.) que no formen parte de la dotación habitual de la habitación o apartamento.

Todas las categorías de establecimientos que ofrezcan este servicio, deben informar del mismo, indicando su tarifa si supone un cargo adicional.

5.8 Subproceso de facturación y salida

5.8.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de facturación y salida de los establecimientos hoteleros.

5.8.2 Recursos humanos y materiales

Los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas o llaves deben disponer de un armario o cuarto maletero cerrado y suficientemente amplio. El resto de establecimientos pueden habilitar áreas de custodia específicas para este fin. En todos los casos, debe

estar garantizada la seguridad de los artículos y el acceso restringido al personal autorizado.

5.8.3 Requisitos

En la facturación y salida se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La factura debe detallar día a día los conceptos o servicios utilizados y los precios correspondientes, salvo que el cliente solicite una factura global.
- Bajo petición se deben identificar los clientes que han ocupado las habitaciones con independencia de que la factura se emita a nombre de terceros.
- Se deben ofrecer al cliente diferentes formas de pago, que deben estar expuestas en lugar fácilmente visible. Entre ellas debe incluirse, al menos, dos tarjetas de crédito.
- La facturación y cobro al cliente deben realizar con prontitud, fiabilidad y cortesía.
- Se debe informar de la existencia del servicio de custodia de equipajes.
- Se debe disponer y ofrecer al cliente un servicio de cortesía para aquellos casos en que, por motivos de horarios de viaje o cualquier otra circunstancia especial, el cliente lo pueda necesitar.

Todas las maletas o equipajes de clientes individuales depositados en el cuarto maletero o área de custodia, deben estar claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.

Para grupos la identificación no tiene que ser necesariamente individualizada, siempre que queden claramente separadas por su ubicación las pertenencias de grupos distintos y las de los clientes individuales.

6. PROCESO DE RESTAURACIÓN

6.1 Generalidades

Este capítulo define los requisitos aplicables al proceso de restauración en los establecimientos hoteleros cualquiera que sea su clasificación, según las indicaciones del cuadro siguiente.

Tabla 9 - Servicios de restauración en establecimientos

Tipología	Categoría oficial	Desayuno		Almuerzo		Cena		Servicio de habitaciones (obligatoriedad y horas)	Servicio de bar/cafetería/restaurant (obligatoriedad y horas)
		Obligatoriedad	Sistema	Obligatoriedad	Sistema	Obligatoriedad	Sistema		
Hotel y apartamento	3 estrellas	Si	Buffer y carta y substitución	Si	Buffer o carta	Si	Buffer o carta	24 h	12 h
	4 estrellas	Si	Buffer o carta y substitución	No	-	Si	-	14 h	10 h
	3 estrellas	Si	Buffer o carta	No	-	Si	-	No	8 h
Apartamento Turístico	Si 1 estrella	Si	-	No	-	No	-	No	No
	4 llaves	No	-	No	-	No	-	No	8 h
	3 llaves	No	-	No	-	No	-	No	No
2/1 llaves	No	-	No	-	No	-	No	No	No

NOTA 1: Cuando se especifica en la tabla el sistema de prestación del servicio, el establecimiento puede elegir la forma de prestarlo, siempre que se realice dentro de sus instalaciones.

Los establecimientos que sin estar obligados ofrezcan alguno de los servicios de la tabla anterior, lo deben hacer cumpliendo los mismos requisitos que se indican en este capítulo para ese servicio.

Los apartamentos turísticos que ofrezcan servicios de restauración lo deben hacer según el sistema establecido para su categoría equivalente de hoteles (estrellas=llaves).

Este proceso se compone de los subprocesos de:

- planificación de la oferta gastronómica,
- manipulación y elaboración,
- prestación del servicio.

6.2 Subproceso de planificación de la oferta gastronómica

En los establecimientos que presten servicio de almuerzo o cena, la dirección o la persona responsable, debe planificar con anterioridad al comienzo de cada temporada la oferta gastronómica del establecimiento asegurándose de que:

- exista variedad en cuanto a la oferta de platos. Se recomienda incluir en la oferta especialidades regionales,
- exista variedad de vinos y se incluyan blancos, tintos y rosados. En la medida de lo posible la oferta debería incluir vinos regionales,
- los platos ofrecidos estén adaptados a las características de cada temporada,
- los platos ofrecidos correspondientes a una misma temporada incluyan diferentes métodos de elaboración de los alimentos,

- se evite la repetición completa de la oferta de platos principales en días consecutivos (en los sistemas de *buffet* o menú). Las modificaciones deben suponer un cambio sustancial diario en la oferta de platos al cliente,
- en los establecimientos de 5 ó 4 estrellas que dispongan de carta, se ofrezcan diariamente o por temporada sugerencias a los clientes con un contenido variado respecto de los platos de la misma.

Los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas deben ofrecer productos alimenticios para clientes diabéticos y vegetarianos en desayuno, almuerzo y cena. Deben ofrecer el mismo servicio para clientes celíacos bajo petición previa.

El contenido de la oferta gastronómica debe revisarse, al menos, cada 12 meses tomando como referencia, como mínimo, los índices de aceptación de platos y las sugerencias de los clientes.

6.3 Subproceso de manipulación y elaboración

6.3.1 Generalidades

Este apartado establece los requisitos aplicables a la cocina de los establecimientos y otras zonas de preparación, en particular las instalaciones, el personal y la elaboración de comidas preparadas.

Además, este apartado establece una clasificación de las zonas de producción de las que pueda disponer una cocina.

Este subproceso abarca desde la recepción de materias primas, hasta el pase final del plato preparado.

6.3.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable que, con independencia de otras actividades, tenga como función asegurar que se respetan las

instrucciones relativas a la manipulación y elaboración y así alcanzar los requisitos definidos en este apartado.

6.3.3 Recursos humanos y materiales

6.3.3.1 Recursos humanos

El personal de cocina debe tener la formación y capacitación necesarias para desempeñar sus funciones y asumir las responsabilidades asignadas en las condiciones establecidas por la legislación vigente, especialmente en lo referente a la manipulación de alimentos y aplicación de un sistema APPCC.

El personal de cocina debe estar convenientemente formado sobre los aspectos de su trabajo relacionados con la oferta y sus posibles cambios.

Para el trabajo en cocina se deben cumplir las siguientes condiciones de higiene personal:

- Limpieza corporal.
- Pelo limpio, recogido y cubierto.
- Limpieza de manos, uñas limpias y cortas.
- Lavado de manos antes de empezar el trabajo de cocina, al cambiar de producto y después de cada pausa. Debe tenerse especial cuidado en el paso de la manipulación de un producto no elaborado a un producto elaborado.
- Prohibición de llevar puesto anillos, pendientes y piercings visibles, pulseras, relojes de mano, así como otros objetos que puedan ocasionar accidentes y sean puntos de acumulación de restos de alimentos. En el

caso de no poder desprenderse temporalmente de ellos deben protegerlos adecuadamente para evitar así riesgos de contaminación física.

- Uniforme de trabajo limpio y zapatos limpios y no deslizantes, así como uso obligatorio de calcetines o prenda similar.

A continuación se mínimos de higiene en la manipulación y preparación de alimentos:

- a) No utilizar directamente las manos como utensilios en la degustación de los platos.
- b) Toda persona con enfermedades infecto-contagiosas o enfermedades de piel, heridas sangrantes o que en general puedan causar cualquier tipo de peligro para la salud, no puede trabajar en cocina en los procesos de manipulación y elaboración de alimentos. En caso de heridas en dedos o en manos, éstas deben estar adecuadamente protegidas.
- c) Debe disponerse en la cocina de mascarillas y guantes de látex para usarse cuando las tareas de manipulación o elaboración lo requieran.
- d) Acceso a cocina limitado sólo al personal autorizado.
- e) El personal que ocasionalmente acceda a la cocina debe vestir bata.
- f) Prohibición expresa de comer en la cocina.

6.3.3.2 Recursos materiales

La dirección del establecimiento debe definir y asegurar la dotación de equipos, materiales y utensilios necesarios en la cocina para dar respuesta a la producción diaria definida. Las zonas y recursos que se mencionan a continuación deben estar debidamente identificadas y cumplir los requisitos que se indican:

- Debe haber puntos de agua necesarios en función de las zonas de producción.

- Debe haber lavamanos de agua caliente y fría de accionamiento no manual, dotados con jabón desinfectante y papel de secado de un solo uso en las distintas áreas de trabajo.
- No pueden utilizarse trapos en cocina, salvo los de un solo uso, en cualquier fase del proceso.
- Todas las ventanas y huecos de ventilación deben estar provistos de mallas de protección adecuadas para evitar la entrada de insectos, roedores, etc.
- Un sistema de evacuación de basuras tan pronto como se llenen los recipientes.
- Deben existir recipientes de basura de accionamiento no manual, con tapa y bolsa en su interior, en las distintas áreas de trabajo.
- Deben haber timbres, equipos de refrigeración y de mantenimiento en caliente (salamandras, mesas calientes, focos infrarrojos, etc.).

Deben existir las siguientes zonas que cumplan los requisitos indicados:

- Zona de recepción de materias primas.
- Zonas de almacenamiento de productos no perecederos, cámaras de refrigeración y congelación.
- Zona de preparación, en la que se deben diferenciar física o temporalmente los espacios dedicados a la manipulación de las verduras, pescados y carnes. Esta zona puede coincidir con alguna de las de elaboración, siempre y cuando estén claramente diferenciadas en el tiempo de uso. Entre el desarrollo de una y otra actividad se debe

proceder a la limpieza y desinfección del menaje, utensilios y superficie de trabajo.

- Zona de producción en caliente, que debe disponer de ventilación natural o un sistema de renovación periódica del aire, condiciones de seguridad y sistema apropiado de extracción de humos.
- Cuarto frío en aquellos establecimientos que preparan y elaboran simultáneamente un mismo plato para más de 100 personas o zona de frío en el resto.
- Cuarto frío para pastelería y repostería (cuando sea de elaboración propia).
- Zonas de lavado.

Las superficies de trabajo y utensilios de cocina (mesas, encimeras, tablas de corte, etc.) deben ser de material aptos para la industria alimentaria. Las superficies de trabajo deben ser lisas sin juntas o uniones que faciliten la acumulación de suciedad y gérmenes.

No debe existir contacto de los productos alimenticios con el suelo, eliminando y desechando rápidamente aquellos que por accidente o descuido caigan al suelo y no quede garantizado su estado higiénico original con un tratamiento posterior.

6.3.4 Requisitos

6.3.4.1 Recepción de materias primas

El establecimiento debe tener definidos los criterios de aceptación de los productos alimenticios. Éstos deben incluir las condiciones de transporte, envasado y embalaje, por tipo de producto (verduras, frutas, pescados, carnes, hortalizas, etc.) y presentación (fresco, congelado, semielaborado, elaborado, etc.).

Entre los criterios de aceptación se deben incluir al menos los siguientes:

- Estado de los envases, embalajes, etc.
- Características organolépticas (olor, color, textura, etc.).
- Fechas de caducidad o consumo preferente.

Se debe prestar especial atención al aseguramiento de la cadena de frío para los productos congelados y refrigerados.

La zona de recepción de productos alimenticios debe mantener siempre la limpieza adecuada de manera que se garanticen las condiciones higiénicas reglamentarias y no generen riesgos de contaminación.

6.3.4.2 Almacenamiento de alimentos

Los productos alimenticios deben ser clasificados en las cámaras o almacenes correspondientes según su tipología y estado (congelado, fresco, refrigerado, seco, etc.).

Cada producto por familia o tipología debe tener un área asignada de manera habitual, salvo que el sistema de gestión de almacenes permita conocer la ubicación de cada producto o materia prima en cada momento. Todas las personas que tienen autorización para el acceso a las cámaras y almacenes deben conocer estas ubicaciones.

Deben estar definidos los criterios de rotación de los alimentos de las cámaras de forma que se evite su caducidad.

Las cámaras y almacenes de alimentos deben disponer de su correspondiente identificación. Su acceso debe estar restringido al personal autorizado.

En el caso de las cámaras, timbres y arcones se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Estar dotadas de termómetro.
- Indicar la temperatura a la que se deben mantener.
- Indicar el uso de cada uno de ellos.
- Comprobar y registrar las temperaturas al menos dos veces al día, preferentemente al inicio y finalización de la jornada. Se recomienda la vigilancia continua y automatizada de la temperatura de las cámaras.
- No contener elementos de madera.

Con independencia del tipo de embalaje o del producto de que se trate, no deben depositarse productos alimenticios en contacto directo con el suelo. En las cámaras además debe evitarse el contacto con la pared.

Los embalajes originales exteriores no deben estar en la cocina y áreas de manipulación ni en las cámaras de refrigeración o descongelación de alimentos, por haber podido estar expuestos a condiciones no controladas. Se permiten estos embalajes en las cámaras de refrigeración destinadas al uso exclusivo de bebidas, así como los de cartón aptos para la industria alimentaria en las cámaras de congelación y arcones.

6.3.4.3 Manipulación

Toda manipulación de alimentos se debe realizar de tal forma que se asegure que no se desencadenan procesos de contaminación.

Los platos de la oferta gastronómica deben estar documentados en recetas que incluyan al menos sus ingredientes, elaboración y presentación final.

En todas las actividades de manipulación y elaboración de alimentos se deben respetar las condiciones de higiene y conservación establecidas en el Codex Alimentarius. La zona destinada a la manipulación y preparación de alimentos debe

disponer de las condiciones ambientales adecuadas de iluminación, ventilación, temperatura, etc. En todas las actividades de manipulación y elaboración de alimentos en frío, la zona de trabajo debe cumplir los siguientes requisitos:

- Higiene y limpieza.
- Temperatura inferior a 18°C si hay cuarto frío o, en caso de zona de frío, el tiempo de preparación de los alimentos debe ser estrictamente inferior a 20 min.
- Los especificados en la legislación de la CCAA correspondiente siempre que sean más exigentes que los establecidos en apartados anteriores.

Todo el personal asignado a la preparación de alimentos debe conocer dichas zonas y los diferentes tipos de preparación que se pueden llevar a cabo en cada una de ellas.

Para asegurar las condiciones higiénicas de los alimentos se debe respetar el proceso de descongelación, por lo que éste nunca debe realizarse a la temperatura ambiente de la cocina sino en cámaras de refrigeración. Durante la descongelación, los alimentos deben estar tapados o protegidos y evitando el contacto con los líquidos de descongelación.

Las tablas y utensilios de corte deben ser claramente identificables respecto a su uso para evitar la contaminación cruzada entre las distintas familias de materias primas.

6.3.4.5 Métodos de producción

6.3.4.5.1 Producción en caliente

Los alimentos deben elaborarse a una temperatura mínima de 65°C. En caso de que no se consuman inmediatamente, los productos elaborados en caliente pueden:

- Mantenerse a una temperatura igual o superior a 65°C desde la finalización del tratamiento térmico hasta su servicio. La comida así conservada se debe consumir en un plazo máximo de 24 h.
- Enfriarse y mantenerse a temperaturas de refrigeración o congelación para una utilización posterior en frío o en caliente. Tras la elaboración en caliente se debe realizar un enfriamiento rápido preferiblemente por abatimiento.

6.3.4.5.2 Producción en frío

En caso de que no se consuman inmediatamente, los productos elaborados en frío pueden mantenerse a temperaturas de refrigeración para una utilización posterior en frío o en caliente.

6.3.4.5.3 Conservación de alimentos semielaborados y elaborados

Los alimentos elaborados o semielaborados deben conservarse protegidos.

6.3.4.6 Etiquetado

El establecimiento debe identificar de forma inequívoca la fecha de elaboración, o de consumo preferente de los alimentos elaborados y semielaborados, y el nombre del alimento cuando no sea fácilmente reconocible.

6.3.4.7 Tratamiento de desperdicios

Los residuos generados deben clasificarse según su tipología (restos orgánicos de alimentos, vidrios, plásticos, papel y cartón, aceite, latas, etc.) considerando los recursos facilitados por las administraciones. Cada recipiente de basura debe estar perfectamente identificado, indicando el tipo de desperdicio.

En el movimiento de los residuos generados, no pueden cruzarse (o coincidir en el tiempo) con la zona de preparación y elaboración de alimentos.

Al menos diariamente y cada vez que sea necesario, las bolsas de basura deben sacarse y llevarse a un cuarto de basuras, el cual debe estar siempre cerrado y debe disponer de ventilación (forzada o natural). Los recipientes para basuras deben estar debidamente cerrados. Se recomienda la refrigeración del cuarto de basuras.

6.3.5 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos de control interno indicados en el capítulo 4.6.2 de procesos de la dirección, el responsable del subproceso de manipulación y elaboración debe conocer los puntos de control críticos y asegurar el cumplimiento de los requisitos de este apartado y de la reglamentación higiénico sanitaria vigente.

6.4 Subproceso de prestación del servicio

6.4.1 Generalidades

Este apartado establece los requisitos aplicables a la prestación del servicio de restauración en el establecimiento y, en particular, los relativos a las instalaciones y al personal.

Este subproceso abarca desde la preparación previa del servicio hasta la finalización del mismo.

La dirección del establecimiento debe definir un sistema de gestión de reservas que incluya instrucciones sobre cómo atenderlas, registrarlas, modificarlas y anularlas.

Asimismo el establecimiento debe definir la toma de comanda, la facturación y cobro y la despedida del cliente.

6.4.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable que, con independencia de otras actividades, tenga como función asegurar que se respetan las

instrucciones relativas a la prestación del servicio y así alcanzar los requisitos definidos en este apartado.

6.4.3 Recursos humanos y materiales

6.4.3.1 Recursos humanos

El personal destinado a la prestación del servicio debe tener la formación y capacitación necesarias para desempeñar sus funciones y asumir las responsabilidades asignadas en las condiciones establecidas por la legislación vigente, especialmente en lo referente a las prácticas correctas de higiene alimentaria. Asimismo, debe estar convenientemente informado de la oferta gastronómica del establecimiento.

Para la prestación del servicio se deben cumplir las siguientes condiciones de higiene personal:

- Limpieza corporal.
- Pelo limpio y recogido.
- Limpieza de manos, uñas limpias y cortas.
- Lavado de manos antes de empezar el servicio en sala, después de cada pausa y siempre que sea preciso.
- Uniforme de trabajo limpio, completo y correctamente puesto.
- El personal de servicio que prepare alimentos en sala, debe cumplir los requisitos aplicables a la manipulación de alimentos.

El personal debe evitar generar ruidos durante el desarrollo de su trabajo.

6.4.3.2 Recursos materiales

El espacio de servicio al cliente debe cumplir los siguientes requisitos:

- Las instalaciones de servicio al cliente deben estar limpias, higiénicas y en buen estado de conservación.
- Las instalaciones deben estar convenientemente ventiladas y sin olores, ni ruidos molestos generados en zonas próximas como cocina, aseos o similares.
- El mobiliario, menaje, lencería, etc., debe estar en buen estado de limpieza y conservación.

6.4.4 Requisitos

6.4.4.1 Horario de servicio al cliente

La duración de prestación de los servicios de desayuno, almuerzo y cena debe ser, como mínimo, de 2,5 h en establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas y de 2 h en el resto.

Cuando todos los clientes alojados hayan utilizado el servicio de restauración, el establecimiento no está obligado a cumplir toda su franja horaria de apertura.

Para los clientes que lo hayan solicitado al menos durante el servicio anterior, los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas deben asegurar el servicio de desayuno frío con bebida caliente y el de cena fría, fuera del horario establecido.

6.4.4.2 Preparación del servicio

Al inicio de cada servicio deben estar convenientemente dispuestos todos los elementos integrantes de la *mise en place*. Entre éstos se incluyen:

- La preparación de la sala, tanto en lo referente a las mesas del cliente, como a los utensilios y mesas auxiliares del servicio.
- La disponibilidad de un número suficiente de cartas y menús a criterio del establecimiento.

Una mesa de comedor se puede considerar preparada para el servicio cuando las mesas, sillas, mantelería, vajilla, cubertería, cristalería y accesorios de servicio estén limpios y bien colocados.

El responsable del servicio debe decidir en cada momento la colocación o no de un elemento decorativo.

Para asegurar un correcto funcionamiento del servicio, el establecimiento debe contar con un stock de menaje y mantelería para su reposición en cualquier momento del servicio.

En el caso que el sistema de prestación utilizado sea el de *buffet*, los módulos deben ser amplios y contar con las instalaciones de frío y caliente necesarias y tostadoras de pan para el servicio de desayuno.

Antes del inicio de cada uno de los servicios, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) La presentación general y la disposición de los diferentes productos y utensilios de los módulos es conforme a las instrucciones definidas por el responsable.
- b) Deben estar a disposición del cliente los utensilios necesarios para servir el contenido de cada plato.

La dotación mínima de las mesas de comedor debe ajustarse a lo especificado en el siguiente cuadro:

Cuadro 10 - Calidad de las servilletas

Categoría oficial	Calidad de las servilletas:		
	Desayuno	Almuerzo	Cena
5 estrellas	Tela	Tela	Tela
4 estrellas	Tela o papel alta calidad	Tela	Tela
3 estrellas	Tela o papel alta calidad	Tela o papel alta calidad	Tela o papel alta calidad
2/1 estrellas	Tela o papel	Tela o papel alta calidad	Tela o papel alta calidad

Cuadro 11 - Calidad de la mantelería

Categoría oficial	Calidad de la mantelería		
	Desayuno	Almuerzo	Cena
5 estrellas	Mantel y cubremantel de tela	Mantel y cubremantel de tela	Mantel y cubremantel de tela
4 estrellas	Mantel y cubremantel de tela	Mantel y cubremantel de tela	Mantel y cubremantel de tela
3 estrellas	Mantel tela y cubremantel papel alta calidad	Mantel y cubremantel de tela	Mantel y cubremantel de tela
2/1 estrellas	Mantel de tela	Mantel de tela	Mantel de tela

NOTA: Cuando las mesas sean de un material rígido, de diseño o estructura pueden montarse sólo con cubiertos de mesa, mantelillo individual, etc.

Cuadro 12 - Dotación mínima de la mesa en el desayuno *buffet*

Categoría Oficial	Desayuno buffet				
	Servilleta	Servicio de café con leche	Cucharilla, cuchillo y tenedor	Sal y edulcorantes y azúcar	Pimienta estrellas
5 estrellas	Si	Si	Si	Si	Opcional ¹⁾
4 estrellas	Si	No	Si	Si	Opcional ¹⁾
3 estrellas	Si	No	Si	Si	En mesa o en buffet
2/1 estrellas	Si	No	Si	Si	

1) El establecimiento puede elegir colocar pimienta en mesa o ofrecer varios tipos de pimienta en la mesa del buffet.

Tabla 13 - Dotación mínima de la mesa en el almuerzo/cena

Categoría Oficial	Almuerzo/cena							
	Servilleta	Cuchillo y tenedor	Doble Copa	Plato y cuchillo de pan	Sal	Pimienta		Bajo plato
						Buffet	Otros	
5 estrellas	Buffet y otros sistemas	Buffet y otros sistemas	Buffet y otros sistemas	Buffet y otros sistemas	Obligatorio en Buffet y opcional en otros sistemas	Opcional ¹⁾	Opcional	Opcional en Buffet y obligatorio en otros sistemas
4 estrellas			Buffet una copa y otros sistemas doble copa	Buffet no y en otros sistemas sí	Obligatorio en Buffet y opcional en otros sistemas	Opcional ¹⁾	Opcional	Opcional en todos los sistemas
3 estrellas			Buffet y otros sistemas una copa	No	Buffet sí, otros sistemas no	En mesa o en Buffet	Opcional	
2/1 estrellas			Buffet y otros sistemas una copa	No	Buffet sí, otros sistemas no		Opcional	

NOTA: Se entiende por otros sistemas: a la carta, menú del día, etc.

1) El establecimiento puede elegir colocar pimienta en mesa o ofrecer varios tipos de pimienta en la mesa del buffet.

La dotación de las mesas en cafetería y *snack bar* puede montarse cuando se sienta el cliente y debe incluir al menos un mantelillo o set individual cuando se sirva comida.

A la finalización del servicio de cada cliente debe sustituirse como mínimo las servilletas y el cubremantel.

En los diferentes movimientos de mantelería se debe evitar que entre en contacto directo con el suelo o cualquier otra superficie que no se considere higiénica, para lo cual se debe contar con las instalaciones y utensilios necesarios.

6.4.4.3 Servicio de desayuno

El servicio de café o infusiones para establecimientos de 5 estrellas debe ser a la mesa y en 4 estrellas a los clientes que lo soliciten.

El número mínimo de categorías y de productos que deben incluirse en el *buffet* de desayuno depende de la clasificación del establecimiento conforme al siguiente cuadro

Cuadro 14 - Número mínimo de categorías y de productos

Clasificación oficial	Categorías	Productos
5 estrellas	30	70
4 estrellas	27	60
3 estrellas	22	45
2 estrellas	18	35
1 estrella	18	25
NOTA: En el anexo A se muestran posibles categorías y productos.		

En los establecimientos que opten por el sistema a la carta para el desayuno, se deben ofrecer el mismo número de categorías y productos que aparecen en el cuadro.

6.4.4.4 Servicio de almuerzo o cena

El servicio de almuerzo o cena se puede prestar mediante los siguientes sistemas:

- Menú del día.
- A la carta.

- *Buffet*.
- Mixto.

Se recomienda que la carta y el menú del día se encuentren escritos en primer lugar en castellano y en la lengua cooficial de la Comunidad Autónoma en la que se localice el establecimiento y también en el(los) idioma(s) extranjero(s) más demandado(s) por los clientes de ese establecimiento. Se recomienda contar con al menos una copia de la oferta gastronómica redactada en Braille.

Si algún plato de la oferta en los sistemas de menú del día o a la carta no está disponible, se debe comunicar al cliente cuanto antes esta circunstancia e informarle de los posibles platos alternativos.

6.4.4.4.1 Sistema de menú del día

El sistema de menú del día debe incluir, al menos, el número mínimo de opciones contemplados en el cuadro siguiente:

Cuadro 15 - Número mínimo de opciones

Categoría oficial	Platos	Nº mínimo de opciones
5 estrellas	Primer plato	5
	Segundo plato	4
	Postres	5
4 estrellas	Primer plato	4
	Segundo plato	4
	Postres	5
3 estrellas	Primer plato	3
	Segundo plato	3
	Postres	4
2/1 estrellas	Primer plato	2
	Segundo plato	2
	Postres	3

El establecimiento debe disponer de vajilla caliente en los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas.

6.4.4.4.2 Sistema a la carta

La carta del restaurante, cualquiera que sea la categoría del establecimiento (excepto que demuestre la especialización) debe incluir, al menos, el número mínimo de variedades contempladas en el cuadro siguiente.

Cuadro 16 - Oferta del sistema a la carta

Categoría oficial	Platos	Variedades
Todas	Primer plato	Sopas o consomés, ensaladas o entremeses arroz, pastas, huevos o legumbres
	Segundo plato	Aves, carnes y pescados
	Postres	Fruta, helados y pastelería
	Cafés	Cafés e infusiones
	Licores	Licores y otros
	Bebidas	Agua, refrescos, vino y otros

El establecimiento debe disponer de vajilla caliente en los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas.

6.4.4.4.3 Sistema de *buffet*

El *buffet* de almuerzo o cena debe incluir como mínimo, las opciones contempladas en el cuadro siguiente:

Cuadro 17 - Número mínimo de opciones

Categoría oficial	Platos	Número mínimo de opciones
5 estrellas	Primer plato	20
	Segundo plato	6
	Postres	20
4 estrellas	Primer plato	15
	Segundo plato	5
	Postres	15
3 estrellas	Primer plato	12
	Segundo plato	3
	Postres	9
2/1 estrellas	Primer plato	8
	Segundo plato	2
	Postres	6

Cualquier plato de pescado o carne, cocinado de la misma forma, no puede repetirse en un plazo inferior:

- a una semana, para hoteles de 5 estrellas,
- a cuatro días, para hoteles de 4 estrellas,
- a tres días, para el resto de establecimientos.

El sistema *buffet* debe contemplar los siguientes requisitos:

- a) Se deben reponer rápidamente los productos que se vayan agotando durante todo el horario del servicio.
- b) Se deben mantener los niveles de presentación e higiene del *buffet* durante todo el servicio.
- c) Se debe retirar rápidamente del servicio utilizado por los clientes.
- d) Las bebidas deben servirse en mesa en los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas.

e) Se debe disponer de vajilla para el cliente en establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas. En todos los servicios de *buffet* el establecimiento debe poner a disposición del cliente el apoyo de un empleado a las personas que por diversas circunstancias (discapacidad, edad u otras) no puedan servirse de manera autónoma, si así lo solicitan.

6.4.4.5 Servicio de bar/cafetería /*snack bar*

Antes del inicio del servicio la sala debe estar preparada convenientemente y las mesas listas para ser utilizadas.

La carta o lista de productos del servicio de bar/cafetería/*snack bar*, debe estar disponible y en lugar visible en las dependencias utilizadas para el servicio.

Los establecimientos que ofrezcan servicio de bar/cafetería/*snack bar* deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) El horario de apertura al público debe contarse a partir de la finalización del servicio de desayuno.
- b) Durante al menos 4 h deben servirse comidas.
- c) Se debe prestar servicio en mesa durante todo el horario de apertura.
- d) La carta debe incluir al menos las tipologías de platos y bebidas especificadas en el cuadro siguiente.

Cuadro 18 - Variedades y bebidas en bar/cafetería/snack bar

Variedades:	Mínimo:
<i>Snacks y aperitivos</i>	Variados
<i>Fiambres, embutidos y quesos</i>	Variados
<i>Sándwich</i>	Frios y calientes
<i>Platos combinados¹⁾</i>	Ensaladillas, huevos, carnes, pastas,...
<i>Bollería o repostería</i>	Variada
<i>Cafés</i>	Cafés e infusiones
<i>Bebida</i>	Agua, refrescos, vinos , licores y bebidas destiladas
¹⁾ Para establecimientos de 4 estrellas y 3 estrellas no es obligatorio cuando en el propio establecimiento se ofrecen al servicio de almuerzo o cena.	

Los establecimientos de 2 y 1 estrellas y los de 3, 2 y 1 llaves que presten este servicio no están obligados a ofrecer sándwiches calientes ni platos combinados, siendo opcional el cumplimiento de los requisitos incluidos en los puntos a, b y c de la lista anterior.

6.4.4.6 Servicio de habitaciones

Aquellos establecimientos que ofrezcan servicio de habitaciones deben cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Informar al cliente de la existencia del servicio.
- Poner a disposición del cliente en la habitación una carta o elemento informativo similar que contenga la variedad de platos existente, sus precios, el horario de atención y el sistema para realizar pedidos. La carta debe incluir, al menos, las variedades de platos y bebidas especificadas en el cuadro siguiente:

Cuadro 19 - Contenido y número mínimo en la carta del servicio de habitaciones

Oferta	Variedades	5 estrellas	4 estrellas	Recas categorías
Sándwich	Frios y calientes	3	2	2
Primer plato	Sopas, ensaladas, entremeses, pastas, huevos o platos combinados	5	3	2
Segundo plato	Aves, carnes o pescados	5	4	2
Postres	Fruta, repostería y helados	5	3	2
Cafés	Cafés e infusiones	4	2	2
Bebidas	Agua, refrescos, vinos u otros	12	9	7
Desayuno	5 estrellas: continental y a la carta 4 estrellas: continental	continental y a la carta		-

Los establecimientos de 3, 2 y 1 estrellas que ofrezcan servicio de habitaciones deben hacerlo al menos durante cuatro horas.

El plazo máximo de atención de las comandas debe ser 30 min. Cuando se prevea que la prestación del servicio de habitaciones vaya a ser superior a 30 min, se debe informar al cliente en el momento de su petición.

Los hoteles deben disponer de un carro con armario térmico para el servicio de habitaciones siempre y cuando el temperatura de los alimentos no se pueda asegurar.

El establecimiento debe disponer de un procedimiento interno que asegure la pronta retirada del servicio e informar al cliente de la existencia de dicho servicio.

6.4.4.7 Servicio de *picnic*

El servicio de *picnic*, en aquellos establecimientos que deseen ofrecerlo, y cualquiera que sea su categoría, debe cubrir el servicio de almuerzo.

El establecimiento debe contar para el servicio de *picnic* con al menos dos menús. El contenido del *picnic* puede ser el especificado en el cuadro siguiente:

Cuadro 20 - Contenido del *picnic*

Categoría	Productos
Utensilios	Los que requiera el tipo de <i>picnic</i> (plato, vaso, cubiertos, servilletas)
Ingredientes principales	Productos y embutidos curados, quesos curados o quesos elaborados a base de leche tratada térmicamente (por ejemplo queso de barra) Postres lácteos pasteurizados tras la fermentación Conservas Vegetales Fruta (mínimo dos piezas)
Otros	Pan, agua, sal

En los *picnics* con alimentos considerados de alto riesgo se debe asegurar la preservación de las condiciones térmicas adecuadas (pequeñas neveras, bolsas isotérmicas). Además, deben estar acompañados de indicaciones escritas basadas en esas condiciones térmicas.

El embalaje utilizado debe ser tal que tenga el menor impacto ambiental posible (preferentemente de cartón o similar, evitando la utilización de bolsas de plástico) y con indicaciones a los clientes sobre la gestión de los residuos.

7. PROCESO DE EVENTOS

7.1 Generalidades

Este capítulo define los requisitos aplicables al proceso de eventos para aquellos establecimientos hoteleros que los realicen, cualquiera que sea su clasificación.

Este proceso incluye los requisitos correspondientes a las actividades de: reuniones de empresa, banquetes, exposiciones, exhibiciones y otros eventos. Las etapas de las consta el proceso de eventos sea cual sea el tipo de actividades son:

- Reservas/seguimiento/contratación.
- Coordinación e información.
- Preparación y montaje.
- Control, seguimiento y atención durante la realización del evento.

- Facturación.

7.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a uno o varios responsables que, con independencia de otras actividades, aseguren que se cumplen los requisitos definidos en este capítulo.

7.3 Recursos humanos y materiales

7.3.1 Recursos humanos

La dirección del establecimiento debe asignar a los servicios de organización de eventos personal con la capacitación necesaria para desempeñar las actividades indicadas en este proceso.

En los casos en que el personal que trabaja en eventos tenga carácter temporal, se debe hacer especial hincapié en la formación inicial en aspectos de atención al cliente, recogidos en el apartado 4.4.2.4, en especial las normas de cortesía, conocimientos de las principales instalaciones, situaciones de emergencia, etc. Asimismo debe informarse de las características del evento a realizar y del contenido del mismo.

7.3.2 Recursos materiales

Se debe definir la capacidad máxima de cada una de las salas o espacios utilizados en los eventos dependiendo de su configuración. En ningún caso se puede sobrepasar el aforo máximo autorizado.

Las salas o espacios dedicados a eventos deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Las instalaciones de servicio al cliente deben estar limpias, higiénicas y en buen estado de conservación.

- Las instalaciones deben estar convenientemente ventiladas y sin olores, ni ruidos molestos.
- Iluminación adecuada con posibilidad de luz natural o artificial regulable o sectorizada.

7.4 Requisitos

Los servicios a prestar en cualquier evento deben estar documentados (contrato, pedido, carta, etc.), debiendo estar claramente indicadas las características de los servicios, tales como tamaño y disposición de las salas, montaje, medios audiovisuales, dotación de las mesas, oferta gastronómica, etc. El cliente debe haber aceptado dichos servicios.

Debe asegurarse la correcta coordinación con el resto de departamentos implicados en el evento. Dichos departamentos deben disponer de la orden de servicio correspondiente a los servicios contratados.

Todos los eventos deben figurar de manera visible en paneles o carteles en las zonas de acceso del establecimiento así como los itinerarios hacia la sala o salas en las que se celebran, de manera que los asistentes puedan encontrarlas fácilmente. El personal de recepción debe estar informado de todos los eventos para facilitar ayuda a los asistentes.

Durante las pausas (café, almuerzo, etc.) se debe realizar una limpieza ligera (ventilación, vaciado de ceniceros, papeleras, etc.) y, de acuerdo con los servicios contratados, reponer la dotación de las mesas (agua, caramelos, etc.).

El establecimiento debe atender al cliente para cualquier servicio adicional o modificación que pudiera solicitar, o para resolver posibles incidencias durante la

celebración del evento (materiales audiovisuales, distribución de mesas, cambio de menú, etc.)

Cualquier cambio que se realice en las características del servicio (sala, menú, bebida, etc.) debe ser acordado o aceptado por el cliente. En el caso de cambios por falta de existencias suficientes, el producto que sustituye debe ser de igual o mayor calidad o categoría que el sustituido.

Todos los servicios especiales para eventos, tales como medios audiovisuales o informáticos, secretaría, recepción de mensajes, orquestas, etc., deben estar bajo la coordinación del establecimiento, aunque hayan sido contratados externamente.

Los establecimientos que utilicen servicios prestados por empresas externas deben regirse conforme a lo establecido en el apartado 4.4.5 de esta norma.

Otros aspectos relacionados con la preparación y servicio del evento deben cumplir los requisitos contenidos en otros procesos de esta norma (restauración, limpieza, mantenimiento, etc.).

7.5 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en el capítulo 4.6.2 de procesos de la dirección, el responsable del servicio de eventos debe controlar todas las actuaciones para asegurar que el servicio es conforme con lo contratado.

La supervisión antes del evento debe contemplar la comprobación y registro, como mínimo, de los siguientes aspectos:

- La preparación y montaje de la sala.
- La limpieza de la sala, su mobiliario y equipamiento.
- El estado de conservación de la sala, su mobiliario y equipamiento.
- El funcionamiento de los medios técnicos y audiovisuales.

- La señalización en la recepción u otros accesos.

Durante la celebración del evento, el establecimiento debe realizar revisiones periódicas, de acuerdo con los horarios acordados, para asegurar que se han realizado las reposiciones correspondientes de acuerdo con los servicios contratados.

Debe evaluarse la satisfacción del cliente sobre la prestación del servicio conforme a lo establecido en el apartado 4.6.3 de esta norma.

8. PROCESO DE MANTENIMIENTO

8.1 Generalidades

Este capítulo define los requisitos aplicables al proceso de mantenimiento de las edificaciones, equipos e instalaciones en los diferentes establecimientos hoteleros cualquiera que sea su clasificación.

Este proceso consta de los subprocesos de mantenimiento preventivo, y mantenimiento correctivo e incluye las operaciones realizadas tanto por personal propio del establecimiento como por personal perteneciente a empresas externas.

El proceso de mantenimiento debe contemplar, especialmente, la gestión ambiental, los apartados de gestión de la seguridad que le afectan desarrollados en el capítulo 4.3.9 de procesos de la dirección (protección contra incendios, seguridad sanitaria, emergencias, etc.) y las tres siguientes áreas:

- Edificaciones y exteriores.
- Equipos.
- Instalaciones.

8.1.1 Edificaciones y exteriores

Se incluyen en este apartado todos los elementos constructivos, tales como suelos, paredes, techos, puertas, ventanas, barandillas, etc., de los distintos recintos y zonas que configuran el establecimiento (véase el capítulo B.1).

8.1.2 Equipos

Se incluyen en este apartado los siguientes equipos (véase el capítulo B.2):

- Máquinas térmicas
- Equipos de transporte y elevación.
- Equipos de limpieza y lavandería.
- Equipos de sonido y electrónicos.
- Equipamiento en general.

8.1.3 Instalaciones

Se incluyen en este apartado las siguientes instalaciones (véase el capítulo B.3).

- Instalaciones eléctricas.
- Instalaciones de protección contra incendios.
- Instalaciones de calefacción y de agua sanitaria fría y caliente.
- Instalaciones de fluidos combustibles.
- Instalaciones de climatización.

8.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable que, con independencia de otras actividades, asegure que se cumplen los requisitos definidos en este capítulo, sobre mantenimiento preventivo y correctivo.

8.3 Recursos humanos y materiales

8.3.1 Recursos humanos

Aquellas tareas que entrañan especial riesgo deben ser realizadas por personal acreditado cuando el mismo así lo recomiende o lo exija la legislación vigente (por ejemplo, salvamento y socorrismo, uso de determinados plaguicidas y otros productos químicos, tratamientos contra la legionelosis, manipulación de ascensores, operadores de calderas, etc.).

La dirección debe velar para que todo el personal de mantenimiento de las instalaciones reciba la formación adecuada y requerida por la legislación vigente.

8.3.2 Recursos materiales

El servicio de mantenimiento técnico debe disponer de uno o varios talleres o almacenes, en un buen estado de conservación y orden. Debe disponer de un adecuado sistema de clasificación y almacenamiento.

El servicio de mantenimiento técnico debe definir y mantener un stock mínimo de los repuestos y consumibles necesarios para afrontar las revisiones o inspecciones periódicas, las operaciones programadas y las averías más habituales en el establecimiento.

El establecimiento debe disponer de calefacción y aire acondicionado, individual o colectivo, según lo que requiera la legislación vigente.

El equipamiento del área de piscina debe disponer de:

- Duchas.
- Aseos.
- Sombrillas o elementos naturales alternativos en piscinas exteriores.

- Tumbonas o hamacas en piscinas exteriores y en el caso de establecimientos de 5 y 4 estrellas o llaves con colchonetas disponibles, si la superficie es rígida.

Dentro del horario de uso de las piscinas climatizadas el agua debe mantenerse a una temperatura según lo establecido en la legislación vigente o en ausencia de ésta, a una temperatura igual o superior a 22° C.

Se recomienda que las sombrillas o parasoles, las mesas, las sillas y el mobiliario en general de las piscinas y terrazas no hagan publicidad de marcas comerciales.

8.3.3 Requisitos

Todos los aparatos cuyo funcionamiento no sea obvio, con atención especial a los de las habitaciones o apartamentos, y aquellos en los que pueda verse comprometida la seguridad y salud de clientes y empleados, deben disponer de manera accesible de las instrucciones básicas necesarias para su manejo. Dichas instrucciones deben estar completas y redactadas de forma clara y esquemática. Si los aparatos o instalaciones son para uso de clientes, dichas instrucciones deben estar en los idiomas usuales de los clientes del establecimiento.

En caso de existir obras, desperfectos importantes o reparaciones en curso que puedan entrañar riesgo para los clientes o empleados, deben colocarse de modo visible las indicaciones suficientes para evitar accidentes y, si fuese preciso, limitar el acceso.

El mantenimiento debe cumplir los siguientes requisitos:

- Las paredes, suelos, techos, muebles y elementos decorativos no presentan roturas o defectos apreciables.

- La iluminación tanto normal como de emergencia es suficiente y los interruptores, tomas de corriente y demás elementos son operativos y seguros.
- Los equipos y aparatos funcionan correctamente y son seguros.
- Las partes visibles de los equipos y aparatos no presentan roturas o daños apreciables.
- Se encuentran disponibles las instrucciones de uso (si el funcionamiento no es obvio).
- Los elementos de grifería funcionan adecuadamente proporcionando un caudal y temperatura apropiada y no presentan fugas de agua ni ruidos excesivos.
- Los elementos de porcelana sanitaria de los baños y aseos no presentan roturas o daños apreciables.
- Todas las instalaciones, equipos y aparatos sometidos a inspecciones o revisiones, conforme a la legislación vigente, han pasado las inspecciones correspondientes.
- Los equipos e instalaciones de seguridad están debidamente señalizados y son operativos, visibles y accesibles.
- Los recorridos de evacuación y salidas de emergencia están debidamente señalizados, despejados, iluminados y están operativas.
- Los edificios, equipos, instalaciones y equipamiento no presentan riesgos para la seguridad de los clientes y empleados.
- Las zonas ajardinadas y plantas se encuentran cuidadas y en buen estado.

8.3.4 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en el apartado 4.6.2 de procesos de la dirección, el responsable del mantenimiento (preventivo y correctivo) debe asegurar que todas las revisiones, inspecciones y otras operaciones realizadas queden debidamente registradas, tanto si son llevadas a cabo por personal propio como perteneciente a empresas externas.

El responsable del mantenimiento o en su caso, la persona designada por él debe supervisar los trabajos realizados por personal propio o de empresas externas. En este último caso, las personas que supervisan deben conocer el alcance de los servicios contratados y registrar los resultados de la comprobación para ser tenidos en cuenta en la evaluación anual de los proveedores.

8.4 Subproceso de mantenimiento preventivo

8.4.1 Generalidades

El subproceso de mantenimiento preventivo se refiere a la planificación, ejecución, registro y seguimiento de las operaciones necesarias para prevenir la aparición de averías en las edificaciones, instalaciones, equipos y aparatos del establecimiento.

El mantenimiento preventivo tiene dos vertientes diferenciadas:

- Las revisiones e inspecciones periódicas.
- Las operaciones programadas.

La primera se refiere a las revisiones e inspecciones periódicas, comprobaciones, lecturas, tomas de muestra etc. que se llevan a cabo tanto en cumplimiento de los requisitos de la legislación vigente, como de las normas de buen uso de los equipos e instalaciones.

Las operaciones programadas son actuaciones preventivas de reparación o sustitución de piezas que previsiblemente han completado su vida útil. Normalmente suponen la imposibilidad de funcionamiento de los equipos o instalaciones durante su ejecución como por ejemplo, el retimbrado de extintores y otros equipos a presión, la limpieza de aljibes o de conductos de humo en calderas, las operaciones de engrase, etc. Siempre que sea posible o cuando la legislación vigente lo exija, se debe disponer de soluciones alternativas para no interrumpir el servicio.

Para definir las operaciones programadas se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) el resultado de las revisiones periódicas,
- b) el análisis que cada establecimiento debe realizar sopesando la conveniencia y la disponibilidad de recursos para las operaciones a efectuar,
- c) lo especificado en la legislación vigente.

En ausencia de legislación específica se toman como referencia las recomendaciones del fabricante, constructor o instalador.

La dirección del establecimiento debe establecer un plan de mantenimiento preventivo documentado y el responsable del mantenimiento técnico debe hacer el seguimiento de su cumplimiento tomando o proponiendo a la dirección las acciones oportunas conforme a su evolución.

8.4.2 Recursos humanos y materiales

8.4.2.1 Recursos humanos

El personal de las áreas relacionadas (limpieza, recepción, restaurante, cocina, cafetería, animación, etc.) puede llevar a cabo la comprobación periódica de los elementos e informar al servicio de mantenimiento de las anomalías detectadas a

través de partes de avería o sistemas alternativos. Se debe prestar especial atención cuando en una habitación o apartamento haya entrada prevista de cliente.

8.4.3 Requisitos

Los servicios de mantenimiento propios o pertenecientes a empresas externas deben revisar como mínimo con el alcance y la periodicidad establecida en el plan de mantenimiento preventivo, los edificios, equipos, instalaciones y equipamiento del establecimiento para comprobar el estado de conservación y funcionamiento de sus elementos, así como un adecuado nivel de seguridad.

En caso de encontrar anomalías, se debe proceder a la reparación o sustitución de las partes oportunas y en especial aquellas que representen un riesgo para la seguridad de clientes o empleados.

8.5 Subproceso de mantenimiento correctivo

8.5.1 Generalidades

El subproceso de mantenimiento correctivo incluye la detección, registro, comunicación, ejecución y análisis de las operaciones necesarias para reparar las averías de las edificaciones, instalaciones, equipos y aparatos del establecimiento.

8.5.2 Recursos humanos y materiales

8.5.2.1 Recursos humanos

El personal de las áreas relacionadas (limpieza, recepción, restaurante, cocina, cafetería, animación, etc.) puede llevar a cabo la comprobación periódica de los elementos e informar al servicio de mantenimiento de las anomalías detectadas a través de partes de avería o sistemas alternativos. Se debe prestar especial atención cuando en una habitación o apartamento haya entrada prevista de cliente.

8.5.2.2 Recursos materiales

Todas las zonas, equipos, instalaciones, mobiliario, aparatos y elementos que forman parte del establecimiento deben estar en buen estado de conservación y funcionamiento, debiendo repararse o sustituirse siempre que presenten anomalías.

8.5.3 Requisitos

Con independencia de que los servicios de mantenimiento sean realizados por el propio establecimiento o a través de empresas externas, debe existir un equipo y un sistema de actuaciones previstas que permanentemente sean capaces de reparar las averías que se pudieran presentar o, al menos, paliar sus efectos hasta que se produzca la reparación.

Cualquier anomalía o mal funcionamiento de los equipos e instalaciones de las habitaciones o apartamentos debe tener prioridad sobre el resto de actuaciones a menos que se vean afectados muchos clientes o haya riesgo para la seguridad de las personas.

Las averías comunicadas por los clientes deben ser objeto de inmediata atención, debiendo comunicarse al cliente la solución adoptada.

Todas las actuaciones de mantenimiento deben minimizar el impacto sobre el cliente y para ello:

- Se debe evitar dejar herramientas, utillaje o productos que pudieran suponer un riesgo para las personas.
- En la medida de lo posible, las tareas de reparación se deben realizar en las zonas habilitadas para ello y no en las de uso de clientes. Una vez finalizada, el espacio donde se haya realizado la reparación debe quedar limpio.

- Se debe considerar el horario en el que se realiza la reparación, especialmente si ésta conlleva ruidos molestos.
- El servicio de mantenimiento debe mantener una fluida comunicación con el resto de departamentos para la pronta resolución de las averías e incidencias detectadas o la restricción de acceso a zonas afectadas por éstas.

8.5.4 Mecanismos de control interno

El responsable de mantenimiento debe analizar la información recogida sobre las operaciones realizadas, y si procede, rediseñar el mantenimiento preventivo o proponer a la dirección acciones para reducir la aparición de averías.

9. PROCESO DE LIMPIEZA

9.1 Generalidades

Este capítulo define los requisitos aplicables al proceso de limpieza de los establecimientos hoteleros cualquiera que sea su clasificación.

Este proceso incluye los siguientes subprocesos: limpieza de instalaciones y lencería-lavandería.

9.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a uno o varios responsables que, con independencia de otras actividades, aseguren que se cumplen los requisitos definidos en este capítulo.

9.3 Recursos humanos y materiales

9.3.1 Recursos humanos

Además de los requisitos descritos en el apartado 4.4.2 de procesos de la dirección, aquellas tareas que entrañen especial riesgo (uso de productos químicos, instrumentos cortantes, etc.) deben ser realizadas por personal formado al efecto.

9.3.2 Recursos materiales

Se debe hacer un uso responsable de los productos de limpieza respetando las indicaciones y recomendaciones del fabricante, tanto las relativas a la seguridad de las personas como a la protección del medio ambiente.

Los productos utilizados en cocina deben asegurar la desinfección y ser aptos para el uso en la industria alimentaria.

Se recomienda a los establecimientos que utilicen productos de limpieza a granel y requieran ser trasvasados a envases más pequeños, que dispongan de un sistema automático de dosificación.

Los productos de limpieza deben mantener las etiquetas originales o estar identificados de modo visible. Nunca deben utilizarse recipientes de uso alimentario que por confusión puedan ocasionar accidentes.

Los útiles de limpieza del cuarto de baño (bayetas, estropajos, etc.) deben ser identificables respecto al uso al que están destinados.

9.4 Subproceso de limpieza de instalaciones

9.4.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de limpieza de todas las instalaciones del establecimiento, tanto interiores como exteriores.

El establecimiento debe documentar uno o varios planes de limpieza que al menos deben contener:

- Las zonas o elementos a limpiar.
- El tipo de limpieza a efectuar.
- Los productos a utilizar.

- La frecuencia de limpieza prevista.
- El personal encargado de su ejecución.

Se deben documentar las instrucciones de limpieza de las habitaciones o apartamentos ocupadas y de salida, la limpieza de las zonas comunes interiores y exteriores para uso del cliente y la de las zonas de servicio. Estas instrucciones deben ser conocidas y sistemáticamente aplicadas por todas las personas que realizan tareas de limpieza.

9.4.2 Recursos humanos y materiales

9.4.2.1 Recursos humanos

El personal de limpieza debe evitar generar ruidos que puedan ocasionar molestias a los clientes en las zonas próximas a las habitaciones (en especial durante las actividades que se realizan a primera hora de la mañana o durante la noche), zonas de descanso o en las que se desarrollen eventos.

Además de los requisitos del apartado 4.4.2.4 sobre atención al cliente, el personal de limpieza debe mantener el cabello recogido y los camareros de guardia deben vestir un uniforme diferenciado.

9.4.2.2 Recursos materiales

El establecimiento debe contar con suficientes y adecuados productos y útiles de limpieza, juegos de lencería y toallas, y productos de acogida (*amenities*) listos para su uso.

El lugar donde se guardan los productos de limpieza, debe tener ventilación, capacidad suficiente y mobiliario adecuado en buen estado que permita su almacenamiento.

El establecimiento debe disponer de uno o varios *office* identificados, cerrados, limpios y ordenados. Deben tener la capacidad suficiente y el mobiliario adecuado en buen estado, que permita el almacenamiento de los equipos, útiles o productos de limpieza necesarios para el desarrollo de las tareas propias de la limpieza de habitaciones. Si en los *office* se almacenan productos químicos, dichos espacios deben contar al menos con una rejilla de ventilación.

Asimismo, para la limpieza de habitaciones o apartamentos, los camareros de pisos deben disponer de los medios adecuados (carro de limpieza o similar) con capacidad para transportar los utensilios necesarios para el correcto desempeño de sus tareas. Este carro debe estar en buenas condiciones de limpieza, orden y conservación y no generar ruidos molestos para el cliente. Igualmente debe contar con elementos de protección que eviten el deterioro de muebles y paredes.

Deben estar documentados los contenidos mínimos del *office* y de los carros de limpieza.

9.4.3 Requisitos

Las personas responsables de la limpieza deben aplicar la organización del trabajo y la asignación de tareas más adecuada para obtener los resultados de limpieza deseados.

Los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas o llaves deben disponer de servicio de camarero de guardia en el turno de tarde.

El proceso de la limpieza debe garantizar que:

- Las paredes, suelos, techos, muebles, equipos y aparatos, grifería, sanitarios y los elementos decorativos no presentan manchas o defectos de limpieza apreciables.

- Las partes visibles de los equipos y aparatos puestos a disposición del cliente (puertas, botoneras, paneles, etc.) presentan un aspecto limpio.
- Se reponen los consumibles (papel higiénico, jabón, etc.)
- Las papeleras y cubos de basura están limpias y vacías.
- Las instalaciones están convenientemente ventiladas.

9.4.3.1 Limpieza de las habitaciones o apartamentos

El encargado general debe realizar a diario la planificación y asignación de tareas del personal y debe mantener una constante y fluida comunicación con la recepción para conocer las salidas y llegadas previstas, *no shows*, camas supletorias o cunas, atenciones necesarias, etc., y en general cuantos aspectos favorezcan el mejor desarrollo posible de las tareas propias del departamento de pisos.

El encargado general debe establecer unas rutas de limpieza de habitaciones o apartamentos, de modo que el personal a su cargo conozca en cada momento las que debe limpiar. La limpieza de las unidades de alojamiento de las distintas plantas o zonas del establecimiento, debería iniciarse diariamente desde diferentes puntos para evitar atender sistemáticamente primero a las mismas habitaciones o apartamentos.

La ruta establecida debe hacerse compatible con la atención a los clientes que hayan solicitado un horario preferente de limpieza o mediante el correspondiente cartel en la puerta o similares. Igualmente deben considerarse las unidades de alojamiento con llegada prevista.

Con carácter general, esta limpieza debe realizarse en el turno de mañana. Los establecimientos de 5 y 4 estrellas o llaves deben estar en condiciones de prestar este servicio también hasta las 20:00 horas.

Durante el turno de tarde se debe realizar la cobertura en los establecimientos de 5 estrellas, así como en *suites* y habitaciones de servicio *club* o similares de los establecimientos de 4 estrellas.

El equipamiento mínimo de las camas debe ser el establecido en el apartado 5.7.3.1 de esta norma.

9.4.3.1.1 Limpieza de habitaciones ocupadas

La limpieza, salvo autorización del cliente, no debe realizarse mientras éste se encuentre en su interior para evitar causarle molestias. Deben respetarse de manera especial las indicaciones de “no molestar”.

La frecuencia mínima de limpieza de las habitaciones o apartamentos ocupados debe ser conforme a lo indicado en el siguiente cuadro:

Cuadro 21 - Frecuencia de limpieza de habitaciones por categoría

	Categoría oficial	Frecuencia
Hoteles y apartohoteles	Todas	Diaria
Apartamentos turísticos	4 llaves	6 días por cada 7 días de estancia
Apartamentos turísticos	3 llaves	5 días por cada 7 días de estancia
Apartamentos turísticos	2 y 1 llaves	3 días por cada 7 días de estancia

En el proceso de limpieza debe incluirse, al menos:

- La limpieza de la habitación, cuarto de baño y terraza.
- El arreglo de las camas y la revisión del estado de la lencería utilizada por el cliente, cambiándola por prendas limpias si así estuviera establecido o se encontrasen manchas o roturas apreciables.
- El cambio de toallas.

- La reposición de consumibles en general, en cantidad suficiente para asegurar un uso normal hasta el siguiente servicio de limpieza, y en particular del jabón en todas las categorías y de gel y champú en los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas o llaves.
- La comprobación del funcionamiento de los aparatos básicos de la habitación y su estado general y, si procede, informar al servicio de mantenimiento de las anomalías detectadas cumplimentando los partes de avería o sistemas alternativos.
- La reposición de la dotación del minibar (si lo hubiere). Quedan exceptuados los casos en que se dote el minibar según la especificación del cliente.
- El envío de prendas de cliente a lavandería con la correspondiente información completa en la bolsa e impreso, si el establecimiento presta este servicio.
- La reposición del menaje de cocina defectuoso o roto.
- En los apartoteles de 5 y 4 estrellas la limpieza del menaje, cocina o electrodomésticos.

La frecuencia mínima de cambio de sábanas o funda de edredón en las habitaciones o apartamentos ocupados debe ser conforme a lo indicado en el siguiente cuadro:

Cuadro 22 - Frecuencia del cambio de lencería en habitaciones según categoría

	Categoría oficial	Frecuencia
Hoteles y Aparthoteles	5 estrellas	Diaria
Hoteles y Aparthoteles	4 estrellas	Días alternos
Hoteles y Aparthoteles	3, 2 y 1 estrellas	Cada tres días de uso
Apartamentos turísticos	4 llaves	3 veces por cada 7 días de estancia
Apartamentos turísticos	3, 2 y 1 llaves	Cada tres días de uso

El cambio de toallas y alfombrilla de baño en las habitaciones o apartamentos ocupados debe realizarse con la misma frecuencia que la limpieza de la unidad de alojamiento. Los albornoces deben cambiarse cuando el cliente lo solicite o al menos una vez cada 7 días de estancia.

No obstante, las frecuencias mínimas de cambios deben aumentarse razonablemente cuando el cliente lo solicite, o pueden reducirse cuando el cliente desee colaborar voluntariamente con las actuaciones de gestión ambiental propuestas por el establecimiento.

El sistema empleado para solicitar del cliente la colaboración para reducir la frecuencia de cambio de lencería o toallas, debe ser claro, evidenciable y solicitar una participación voluntaria del cliente (véase el anexo C). Los camareros de pisos deben conocer y aplicar el sistema desarrollado.

La lencería y toallas sucias no deben entrar en contacto con el suelo y deben retirarse de las habitaciones en bolsas o sacos. Deben enviarse en el mismo día a lavandería o lencería para su lavado o clasificación.

9.4.3.1.2 Limpieza de habitaciones tras la salida del cliente

Al realizar la limpieza tras la salida de cliente, deben recogerse y entregarse los posibles objetos olvidados, conforme al procedimiento establecido.

Tras la limpieza de salida, una habitación o apartamento debe quedar lista para la entrega al próximo cliente cumpliendo los siguientes requisitos:

- Las camas están arregladas y vestidas, con lencería limpia y sin arrugas.
- Los elementos adicionales (tales como almohadas, mantas, etc.) están disponibles y en buenas condiciones de uso.
- Si la almohada o cuadrante adicional está en el armario, debe presentarse protegida para evitar la suciedad.
- El cuarto de baño tiene los productos de acogida (*amenities*) y las toallas colocadas.
- Los sanitarios, grifería y espejo limpio y brillante, la papelera con bolsa, los vasos protegidos y otros consumibles repuestos.
- El material impreso está completo y en el lugar correspondiente conforme a las directrices del establecimiento.
- Si hay minibar con dotación, está al completo y con productos cuya fecha de consumo preferente sea posterior a la siguiente revisión.
- Los artículos de menaje de cocina, vajilla, cristalería y cubertería, están completos, son homogéneos y en cantidad acorde a la capacidad de la unidad de alojamiento.
- Las paredes, suelos, techos, cristales y ventanas, muebles, equipos, aparatos, y los elementos decorativos o funcionales, no presentan manchas, humedad, polvo o defectos de limpieza apreciables.

- La habitación ha sido convenientemente ventilada y tiene un olor agradable.

Las habitaciones o apartamentos que, aún habiendo sido limpiadas tras la salida de un cliente no fueran ocupadas en el plazo de una semana, deben ser objeto de un mantenimiento mínimo consistente en la aireación, desempolvado, descarga de cisternas y apertura de grifos.

El establecimiento debe definir en su plan de limpieza además de las limpiezas y cambios antes mencionados, las frecuencias mínimas de limpieza en función de sus características, de los textiles de las habitaciones tales como alfombras, moquetas, tapicerías, cortinas y visillos, cortinas de ducha, colchas, mantas, edredones, almohadas, etc.

Dicho plan debe contemplar la limpieza a fondo de las habitaciones o apartamentos, mantas, alfombras, moquetas, cortinas y tapicerías al menos una vez al año. Se recomienda incrementar este mínimo según el grado de ocupación.

9.4.3.2 Limpieza de zonas comunes para uso del cliente

Se incluyen, por ejemplo y sin limitación, los pasillos, distribuidores, vestíbulo, salones, salas de eventos, cafetería, restaurante, aseos, discoteca, gimnasio, *spas*, peluquería, tiendas, garaje o aparcamiento, accesos, pasillos exteriores, terrazas, jardines, piscinas, instalaciones deportivas, etc., y en general cualquier zona para uso del cliente.

El encargado general debe realizar la planificación y asignación de tareas del personal y establecer las rutas de limpieza de las distintas zonas del establecimiento.

Deben considerarse distintas frecuencias y modalidades de limpieza (repassos, diaria, a fondo, etc.) en función de la utilización más o menos intensiva de las instalaciones.

La frecuencia mínima de limpieza debe ser conforme a lo indicado en el siguiente cuadro.

Cuadro 23 - Frecuencia de Limpieza

Zona	Frecuencia
Vestibulo y salones anejos	Dos veces al día
Aseos	Cuatro veces al día
Pasillos de las habitaciones	Una vez al día
Restaurante, bar o cafetería	Una vez por cada servicio principal (desayuno, almuerzo o cena)
Aseos de restaurante, bar o cafetería	Una vez por cada servicio principal
Salas de eventos	Antes del evento, durante las pausas y después del evento
Peluquería, tiendas y similares	Una vez al día
Gimnasio y spa	Tres veces al día
Zonas exteriores	Una vez al día

En caso de llevarse a cabo eventos en el establecimiento, el encargado general debe coordinar con el responsable de eventos la planificación de las tareas de limpieza en función de las características de los mismos.

La limpieza debe realizarse preferentemente durante los periodos en los que las zonas comunes no están siendo utilizadas por los clientes. A pesar de ello, si se friegan superficies que mojadas pueden provocar resbalones, deben utilizarse carteles indicadores del peligro. Asimismo, debe señalizarse la imposibilidad de uso de los aseos durante su limpieza.

9.4.3.3 Limpieza de zonas de servicio

Se incluyen por ejemplo y sin limitación los pasillos, cocina, vestuarios de personal, *office* de plantas, almacenes, talleres, lavandería y lencería, salas de máquinas etc., y en general cualquier zona de uso exclusivo del personal.

La limpieza de los locales de cocina, almacenes de economato, las cámaras frigoríficas, las máquinas, equipos y útiles, se debe realizar según el plan de limpieza

y desinfección del sistema de autocontrol APPCC y debe alcanzar perfectas condiciones higiénicas para prevenir la contaminación.

En el lavado de la vajilla, cristalería y cubertería, se debe respetar el circuito, la temperatura, los productos y la dosificación definidos en las instrucciones correspondientes. Los utensilios dañados o defectuosos deben retirarse para evitar ser puestos de nuevo en el servicio al cliente.

En los locales de cocina, las actividades de limpieza y de preparación de comidas no deben coincidir en el tiempo, y los productos de limpieza deben almacenarse en lugares separados de las zonas de manipulación de alimentos.

La frecuencia mínima de limpieza de las zonas de lavandería, lencería y *office* de planta debe ser diaria y la del taller de servicio técnico semanal.

9.4.4 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en el apartado 4.6.2 de procesos de dirección, diariamente el encargado general, o la persona que ella designe, debe comprobar que las habitaciones de entrada previstas, cumplen con los requisitos de higiene y limpieza establecidos.

Asimismo, cada establecimiento debe definir un plan de supervisión diaria de las habitaciones ocupadas y de salida que tenga en cuenta la estancia media del cliente y que garantice la revisión de la totalidad de las habitaciones en el plazo de 15 días.

Los camareros de pisos deben comprobar al cambiar la lencería y toallas, las condiciones de limpieza y aspecto de la ropa, retirando las prendas defectuosas e informando de las incidencias.

También debe comprobarse que existen suficientes juegos de lencería y toallas para realizar los cambios previstos al día siguiente y debe supervisarse el contenido de alguno de los carros o similar utilizados por los camareros de pisos.

Igualmente, debe registrarse la ejecución de, al menos, las siguientes limpiezas:

- habitaciones de salida,
- habitaciones ocupadas y cambio de lencería,
- textiles de las habitaciones (mantas, cortinas, tapicerías, alfombras, etc.),
- limpiezas a fondo de las habitaciones,
- aseos de zonas comunes,
- instalaciones de cocina, los almacenes de economato conforme al sistema de autocontrol.

Además, se deben supervisar y registrar, al menos, las siguientes limpiezas:

- a) habitaciones y cambio de lencería,
- b) instalaciones de cocina conforme al sistema de autocontrol,
- c) salas de eventos antes de su utilización.

El encargado general debe registrar las habitaciones que no han podido ser limpiadas por haber mantenido el cartel de “NO MOLESTEN” o similar durante el horario de prestación del servicio y comunicarlo a recepción con objeto de atender posibles quejas.

Al inicio de los servicios de restauración y eventos, los responsables de cada área deben comprobar que se mantienen los requisitos de limpieza establecidos.

En caso de que algunas actividades de limpieza sean llevadas a cabo por empresas externas, los responsables de limpieza o personas por ellos delegadas, deben conocer

el alcance de los servicios contratados y comprobar periódicamente o durante la prestación, que se realicen de acuerdo a lo pactado.

Los resultados de la comprobación deben registrarse de modo que se tengan en cuenta para la evaluación anual de los proveedores.

9.5 Subproceso de lencería y lavandería

9.5.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de lencería y lavado de textiles del establecimiento y de la lavandería y limpieza en seco de prendas de cliente.

9.5.2 Recursos humanos y materiales

9.5.2.1 Recursos humanos.

El personal de lencería y lavandería debe haber recibido formación sobre los métodos de aplicación y utilización de los productos de limpieza, los riesgos asociados, así como los programas y funcionamiento de las máquinas de lavado, secado y planchado.

9.5.2.2 Recursos materiales

La zona de lencería debe cumplir al menos con los siguientes requisitos:

- Espacio con capacidad suficiente y mobiliario adecuado y en buen estado, que permita una correcta colocación y clasificación de la ropa.
- Estar limpia y ordenada.
- Adecuadas condiciones ambientales (ventilación natural o sistema de renovación periódica del aire, humedad, iluminación...).
- Elementos para la distribución de la ropa limpia y sucia.

- Si el establecimiento dispone de lavandería propia debe además contar con productos y máquinas de lavado, secado y planchado que aseguren un correcto funcionamiento del servicio.

La ropa de reserva debe estar protegida y preferentemente en un almacén con capacidad y mobiliario suficiente, así como las condiciones ambientales adecuadas para su mejor conservación (olores, humedad, iluminación, etc.).

9.5.3 Requisitos

La persona responsable de lavandería debe definir los programas de lavado, detergentes y suavizantes a utilizar.

Se recomienda la dosificación automática de los productos de lavado.

Para el secado de ropa es recomendable contar con máquinas secadoras.

Para el lavado, secado y planchado deben cumplirse las especificaciones indicadas en las prendas.

En cualquier actividad que pueda llevarse a cabo en el establecimiento (descarga, clasificación, carga de lavadoras, etc.), debe evitarse el contacto directo de la ropa sucia o limpia con el suelo.

9.5.3.1 Lencería y lavado de textiles del establecimiento

Para poder atender las peticiones de ropa, el establecimiento debe contar con un stock de mantelería, lencería y toallas listas para su uso. Deben estar definidas las formas de salida de ropa de la lencería y su distribución.

Una prenda de lencería o toalla lista para la entrega al cliente, debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ausencia de manchas o roturas.

- Textura agradable al tacto.
- Olor a limpio.
- Planchada o doblada convenientemente.

9.5.3.2 Lavandería y limpieza en seco de prendas de cliente

Los establecimientos deben prestar como mínimo los servicios indicados en el siguiente cuadro:

Cuadro 24 – Servicios mínimos de lavandería y limpieza en seco

Establecimientos	Categoría oficial	Tipo de servicios mínimos
Hoteles y Aparthoteles	5, 4 y 3 estrellas	Servicio de lavandería y de limpieza en seco con entrega y recogida en la habitación.
Hoteles y Aparthoteles	2 y 1 estrellas	Información sobre servicios de lavandería y limpieza en seco o lavandería autoservicio en el complejo.
Apartamentos turísticos	4 llaves	Servicio de lavandería y de limpieza en seco con entrega y recogida en el apartamento, y lavandería autoservicio en el complejo.
Apartamentos turísticos	3, 2 y 1 llaves	Lavandería autoservicio en el complejo e información sobre servicio de limpieza en seco.

Los apartamentos deben proporcionar plancha y tabla de planchar sin cargo adicional a los clientes que lo soliciten.

En los establecimientos que presten servicio de lavandería y limpieza en seco, el camarero de pisos debe comprobar, con la misma frecuencia con la que se presta el servicio de limpieza, si el cliente ha dejado prendas para su lavado o limpieza en seco. Se debe dejar una copia de la orden de servicio al cliente.

Las prendas depositadas por el cliente para lavado o planchado, deben ser devueltas en un plazo máximo de 48 horas, excepto en días festivos y en los apartamentos de 4 llaves que no realicen limpieza diaria, debiéndose informar al cliente de esta circunstancia.

Este plazo máximo también puede sobrepasarse en aquellos casos en que el tipo de prenda o el servicio a realizar no lo permitan, debiendo informar de ello previamente al cliente.

Un servicio de lavandería y limpieza en seco debe cumplir los siguientes requisitos:

- Las prendas se recogen en la habitación el mismo día de entrega, salvo las excepciones anteriormente indicadas.
- Las prendas se devuelven al cliente protegidas y en el plazo establecido o acordado.
- Las prendas se han planchado y doblado convenientemente.
- Las prendas huelen a limpio.

Los establecimientos deben tener definidos los criterios para tratar los casos de extravío o deterioro de las prendas del cliente. Si estas circunstancias se produjesen, deben registrarse y tratarse como no conformidades.

Los establecimientos que presten lavandería autoservicio deben contar con maquinaria e instalaciones adecuadas con instrucciones de uso claras y esquemáticas y tarifas aplicables.

9.5.4 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en el apartado 4.6.2 de procesos de la dirección, la persona responsable de lencería y lavandería o las que ella designe, deben comprobar que:

- El manejo de la ropa y el estado de la maquinaria e instalaciones responde a los requisitos establecidos.
- Se cumplen las condiciones de limpieza y aspecto de los textiles del establecimiento.

- Se retiran las prendas defectuosas.
- Hay suficientes juegos de mantelería, cortinajes, lencería y toallas para atender la demanda prevista.
- Se están cumpliendo las especificaciones del programa de lavado, secado y planchado de la ropa, si la lavandería es propia.
- En caso de acuerdo de servicios de empresas externas, se han entregado y recibido todas las prendas correspondientes al día.

Si se presta el servicio de lavandería y limpieza en seco de prendas de cliente, se debe además comprobar que:

- a) Las prendas dejadas por los clientes para su planchado, lavado o limpieza en seco, han sido enviadas con las instrucciones de servicio correspondientes a la lavandería propia o a la externa.
- b) Los servicios prestados se corresponden con los solicitados por el cliente y son correctamente facturados antes de realizar la entrega.
- c) La entrega se hace en el plazo establecido o acordado.

En caso de que algunas actividades de lavandería sean llevadas a cabo por empresas externas, la persona responsable de lencería y lavandería o las que ella designe, deben conocer el alcance de los servicios contratados y comprobar periódicamente o durante la prestación, que se realizan de acuerdo a lo pactado. Los resultados de la comprobación deben registrarse de modo que se tengan en cuenta para la evaluación anual de los proveedores.

10. PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

10.1 Generalidades

Este capítulo define los requisitos aplicables al proceso de aprovisionamiento de los establecimientos hoteleros cualquiera que sea su clasificación y sistema utilizado. En él se incluyen los subprocesos de gestión de compras, recepción de mercancías y almacenamiento de los productos adquiridos.

10.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable que, con independencia de otras actividades, asegure que se cumplen los requisitos definidos en este capítulo.

10.3 Subproceso de gestión de compras

10.3.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de gestión de compras, que abarca desde la especificación de los requisitos de los productos hasta su recepción.

10.3.2 Requisitos

La organización debe disponer de un procedimiento para la gestión de las compras, que debe incluir como mínimo:

- Identificación de necesidades.
- Requisitos de compra de los productos.
- Sistemática para la realización de los pedidos.
- Nivel de autorizaciones.
- Selección y evaluación de proveedores.

En la evaluación y selección de proveedores deberían tenerse en cuenta entre otros criterios, la capacidad para atender pedidos excepcionales o imprevistos, así como la implicación en actuaciones de gestión ambiental y de calidad.

Cuando la legislación vigente exija a los proveedores estar en posesión del correspondiente Registro General

Sanitario de Alimentos (RGSA) o Autorización Sanitaria de funcionamiento, el establecimiento debe disponer de una copia y asegurarse de su vigencia.

Todos los pedidos deben quedar registrados (en programa informático, hoja de pedido, fax, e-mail, agenda, etc.) de manera que se pueda verificar la concordancia entre los productos recibidos y los solicitados.

Se deben definir los stocks mínimos necesarios para asegurar en todo momento la prestación de los servicios y, en especial, de aquellos productos que componen la base de la oferta gastronómica.

10.3.3 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en el apartado 4.6.2 de procesos de la dirección, el establecimiento debe realizar una evaluación periódica, al menos una vez al año, de sus proveedores más significativos.

10.4 Subproceso de recepción de mercancías

10.4.1 Generalidades

Este subproceso comprende desde la llegada de las mercancías al establecimiento hasta su distribución a cada uno de los almacenes o a su uso directo.

El establecimiento debe establecer la sistemática para asegurar que el producto recibido cumple los requisitos de compra especificados.

Una vez recibidos los artículos, éstos se deben remitir a los departamentos correspondientes o colocarse en el lugar correspondiente del almacén.

En caso de tratarse de productos alimenticios se deben seguir las indicaciones de los apartados 6.3.4.1 y 6.3.4.2 de proceso de restauración.

10.4.2 Requisitos

En la recepción de mercancías se deben controlar, entre otros aspectos:

- El cumplimiento de los requisitos de compra especificados (calidad, cantidad, etc.).
- Que la fecha de caducidad o consumo preferente para productos sea superior al plazo de consumo previsto.
- Que los envases o embalajes no presenten daños que pudieran alterar la calidad del producto.
- Que se registren las incidencias o incumplimientos detectados.

El establecimiento debe fijar horarios preferentes de recepción de mercancías para que dicha actividad no genere molestias a los clientes.

10.5 Subproceso de almacenamiento

10.5.1 Generalidades

Este subproceso establece los requisitos para el almacenamiento de mercancías. Los relativos a los productos alimenticios se encuentran contemplados en los apartados 6.3.4.2 del proceso de restauración.

El establecimiento debe tener identificados todos los puntos de almacenamiento, entre los que pueden encontrarse los de:

- Alimentos y bebidas.
- Productos de limpieza.

- Productos de acogida (*amenities*).
- Lencería.
- Menaje y vajilla.
- Repuestos y consumibles.
- Papelería.

10.5.2 Requisitos

La gestión de almacenes debe cumplir siguientes requisitos:

- Los productos deben quedar perfectamente identificados, ordenados en su lugar correspondiente y ser de fácil acceso.
- Los productos no conformes (caducados, mal estado, etc.) deben quedar perfectamente identificados para su devolución o desecho, y, a ser posible, en un lugar habilitado a tal efecto.
- La colocación de los productos debe facilitar la rotación de los mismos siguiendo el criterio de “lo primero que entra, lo primero que sale” (FIFO), asegurando la no caducidad de los mismos.
- El espacio debe estar estructurado de manera que no se produzcan mezclas entre diferentes tipos de productos.
- El espacio debe estar en buenas condiciones de iluminación, limpieza, mantenimiento e higiene.
- Los pasillos se mantienen despejados para una mayor seguridad.
- Debe prestarse especial atención a los productos que requieran unas condiciones específicas de almacenamiento.
- En todos los almacenes se debe tener en cuenta que los productos no pueden estar apoyados directamente sobre el suelo.

- Todas las ventanas y huecos de ventilación estarán provistos de mallas adecuadas para evitar la entrada de insectos, roedores, etc.
- Los productos almacenados deben mantener sus datos de identificación originales hasta su consumo o utilización.
- Los productos que puedan entrañar riesgos para las personas deben mantener sus etiquetas originales con las indicaciones de seguridad correspondientes.
- El acceso al almacén de economato si lo hubiere debe estar restringido o controlado.

10.5.3 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en el apartado 4.6.2 de procesos de la dirección, deben realizarse controles, con una periodicidad mínima semestral, para asegurar que los productos destinados al consumo no se encuentran caducados.

11. PROCESO DE ANIMACIÓN

11.1 Generalidades

Este capítulo define los requisitos aplicables al proceso de animación para aquellos establecimientos hoteleros que presten el servicio, cualquiera que sea su clasificación.

En el contexto de esta norma, debe entenderse la animación en un sentido amplio incluyendo cualquier actividad de carácter lúdico, deportivo o de entretenimiento, como por ejemplo: juegos de mesa, espectáculos, música en directo, etc.

El proceso de animación incluye la planificación y el programa de actividades.

11.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable que, con independencia de otras actividades, asegure que se cumplen los requisitos definidos en este capítulo.

11.3 Recursos humanos y materiales

11.3.1 Recursos humanos

La dirección del establecimiento debe asegurarse de que el personal, propio o externo, asignado al servicio de animación tenga la capacitación necesaria para desempeñar las actividades indicadas en este proceso.

El personal de animación, debe recibir formación y cumplir los aspectos de atención al cliente recogidos en el apartado 4.4.2.4, y en especial sobre la prevención de accidentes.

11.3.2 Recursos materiales

Se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Las instalaciones de animación son seguras y no entrañan riesgos para las personas.
- Se realiza un mantenimiento continuado de aquellas instalaciones que requieran un cuidado específico después de su uso.
- Se dispone de equipamiento en cantidad suficiente para las actividades programadas y en buen estado de uso, limpieza y conservación. El equipamiento susceptible de producir daños debe estar custodiado y ser de acceso restringido (carabinas, dardos, arcos, etc.).

11.4 Requisitos

El establecimiento debe planificar todas sus actividades de acuerdo con la tipología de sus clientes.

Debe existir un programa alternativo, en caso de imposibilidad de poder llevar a cabo las actividades establecidas (lluvia u otro impedimento).

El programa de actividades debe cumplir los siguientes requisitos:

- El personal conoce las normas internas de uso de las instalaciones, precios, horarios de apertura, sistema de inscripción, y disponibilidad de equipamiento, relacionados con las actividades que se desarrollen en su área de trabajo, y se informa de ellas a los clientes.
- El programa de animación, para la semana en curso, está disponible para su consulta en el tablón de anuncios (situado en un lugar visible para los clientes y zona de paso habitual), existiendo información más detallada para cada actividad (normas internas, precios y reservas -si se requiere-, lugar de inscripción, público al que van dirigidas, etc.), en las áreas correspondientes.

Deben existir instrucciones documentadas sobre las actividades que puedan conllevar riesgo y el personal que las coordina debe informar a los clientes.

11.5 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en el apartado 4.6.2 de procesos de la dirección, la persona responsable de animación o las que ella designe, deben comprobar:

- Que se llevan a cabo las actividades programadas.
- Que existe el equipamiento o instalaciones necesarias, en buen estado de uso, para el desarrollo de las actividades.
- Que se lleve a cabo el seguimiento de la participación de los clientes para revisar la planificación de actividades.

En caso de que algunas actividades de animación sean llevadas a cabo por empresas externas, los responsables de animación del establecimiento o las personas por ellos designadas, deben conocer el alcance de los servicios contratados y comprobar periódicamente o durante la prestación, que se realicen de acuerdo a lo pactado. Los resultados de la comprobación deben registrarse de modo que se tengan en cuenta para la evaluación anual de los proveedores.

ANEXO A (Informativo)

RELACIÓN DE POSIBLES CATEGORÍAS Y PRODUCTOS DE *BUFFET DE DESAYUNO*

Nº DE CATEGORÍAS	POSIBLES CATEGORÍAS	POSIBLES PRODUCTOS
1	LECHES	Leche entera, leche desnatada
2	YOGURES	Yogur natural, yogur natural desnatado, yogur de fresa, de piña
3	QUESOS	Queso manchego, queso Gouda, queso graso
4	MANTEQUILLA Y MARGARINA	Mantequilla, margarina, con sal, sin sal, ...
5	CEREALES	Arroz, trigo, muesli, cereales sin azúcar, ...
6	PANES	Blanco, en molde, integral, colines, ...
7	BOLLERÍA	Croissant, ensaimada, plum-cake, palmeras, suizos, magdalenas, trenzas, ...
8	PASTELERÍA	Pastelcs variados, ...
9	TARTAS	Tarta de manzana, tarta de fresas, ...
10	MASA FRITA	Churros, porras, ...
11	AZÚCARES Y EDULCORANTES	Azúcar blanco, moreno, de caña, edulcorantes.....
12	MERMELADAS Y CONFITURAS	Fresa, fresa sin azúcar, melocotón, naranja amarga, ciruela, ...
13	MIELES	Miel negra de abeja, miel de caña, ...
14	ACEITES	Accite de oliva, accite de oliva al ajo, ...
15	VERDURAS	Tomate natural cortado, tomate grillé, judías con tomate, ...
16	EMBUTIDOS	Beicon, chorizo, salchichón, salami, jamón de York, jamón serrano, pechuga de pavo, mortadela, ...
17	PATÉS Y SIMILARES	Paté de higado de oca, foie gras, ...
18	CARNES	Lomo adobado caliente, salchichas Frankfurt, salchichas Bratwurst, chistorras, ...
19	HUEVOS	Huevos fritos, huevos duros, huevos revueltos, ...
20	PLATOS COCINADOS	Croquetas, tortilla de patatas, ...
21	FRUTAS NATURALES	Naranja, pomelo, melón, sandía, ciruelas, ...
22	FRUTAS EN ALMÍBAR	Macedonia de frutas, compota de melocotón, compota de pera, ...
23	FRUTOS SECOS	Higos secos, pasas, dátiles, orejones, ...

Nº DE CATEGORÍAS	POSIBLES CATEGORÍAS	POSIBLES PRODUCTOS
24	CATÉS	Café, café soluble, café soluble descafeinado, ...
25	INFUSIONES	Té, manzanilla, tila, poleo-menta, ...
26	CHOCOLATES	Cacao en sobres a granel, ...
27	ZUMOS NATURALES	Naranja, piña, ...
28	ZUMOS EN CONSERVA	Naranja, piña, melocotón, manzana, zumo sin azúcar, ...
29	AGUAS	Agua mineral sin gas, agua mineral con gas, agua, ...
30	CHAMPAGNE, CAVA	Champagne, cava y espumosos

ANEXO B (Informativo)

EDIFICACIONES Y EXTERIORES

B.1 Zonas

B.1.1 Zonas interiores para uso del cliente y zonas de servicio

Por ejemplo y sin limitación: las habitaciones, pasillos, distribuidores, hall, salones, cafetería, restaurante, aseos, discoteca, gimnasio, *spas*, peluquería, tiendas, garaje, cocina, vestuarios de personal, *office* de plantas, almacenes, talleres, lavandería y lencería, salas de máquinas etc., y en general cualquier zona interior para uso del cliente y las zonas de servicio.

B.1.2 Zonas exteriores para uso del cliente y zonas de servicio

Por ejemplo y sin limitación: los accesos, tejados y cubiertas, fachadas, marquesinas, carteles luminosos, pasillos exteriores cubiertos, terrazas, barandillas, jardines, piscinas, instalaciones deportivas, quioscos, aparcamientos etc., y en general cualquier zona exterior para uso del cliente y las zonas de servicio.

B.2 Equipos

B.2.1 Máquinas térmicas

Por ejemplo y sin limitación: las cámaras, timbres, congeladores, mesas de buffet etc., los equipos de aire acondicionado y los de calor como pueden ser las calderas y

otros equipos de caldeo (cafeteras, hornos, campanas extractoras, mesa caliente de cocina, freidoras, calentaplatos, mesas de buffet, etc.).

B.2.2 Equipos de Transporte y Elevación

Por ejemplo y sin limitación: los vehículos propiedad del establecimiento, ascensores, montacargas, montaplatos y escaleras mecánicas etc.

B.2.3 Equipos de limpieza y lavandería

Por ejemplo y sin limitación: las máquinas de limpieza (tren de lavado, pulidoras, aspiradoras, etc.) y de lavandería (lavadoras, secadoras, equipos de planchado, máquinas de limpieza en seco etc.).

B.2.4 Equipos de sonido y electrónicos

Por ejemplo y sin limitación: la megafonía, equipos de música, hilo musical, alarmas, equipos de comunicaciones, equipos informáticos, máquinas recreativas, dispensadores diversos, fotocopiadoras, telefax, televisores etc.

B.2.5 Equipamiento en general.

Por ejemplo y sin limitación: los elementos decorativos, mobiliario, cortinajes, alfombras, moquetas, sofás, iluminación, equipamiento para actividades deportivas o de animación (dardos, carabinas, tiro con arco, etc.) y otro equipamiento en general.

Además en las habitaciones o apartamentos: las camas habituales, camas supletorias, cunas, colchones, somieres, canapés, teléfono, radio, televisión, minibar, sanitarios, grifería, secador de pelo y cualquier otro complemento.

También se incluyen los electrodomésticos, menaje y utensilios de cocina en el caso de apartamentos.

B.3 Instalaciones

B.3.1 Instalaciones eléctricas

EN ALTA TENSIÓN

Por ejemplo y sin limitación: la acometida, el centro de transformación, los equipos de medida, los condensadores

etc.

EN BAJA TENSIÓN

Por ejemplo y sin limitación: los equipos de medida, baterías de condensadores, cuadros generales, las líneas, el aparellage (interruptores, fusibles, enchufes, diferenciales, magnetotérmicos etc.), los receptores (lámparas, bombillas, motores etc.), las protecciones y tomas de tierra, los alumbrados de emergencia y evacuación, el suministro alternativo de electricidad, etc.

B.3.2 Instalaciones de protección contra incendios

Por ejemplo y sin limitación: los extintores, las bocas de incendio equipadas, los hidrantes, las columnas secas, los detectores automáticos, la centralita, las alarmas, los rociadores, los grupos motobomba y la señalización de emergencia y evacuación, etc.

B.3.3 Instalaciones de calefacción y de agua sanitaria fría y caliente

Por ejemplo y sin limitación: los intercambiadores de calor, los depósitos de acumulación y aljibes, las válvulas, los elementos de control y otros (grifería, termostatos, termómetros, presostatos, filtros, tuberías etc.), las tuberías, los grupos motobomba, las centralitas y elementos de automatización, los elementos de seguridad, los receptores (radiadores, grifería, hidromezcladores, duchas, etc.), las instalaciones de captación de agua, motobombas y otros elementos de impulsión, etc.

B.3.4 Instalaciones de fluidos combustibles

LÍQUIDOS:

Por ejemplo y sin limitación: los depósitos, las canalizaciones exteriores e interiores, quemadores, etc.

GASEOSOS:

Por ejemplo y sin limitación: para el gas natural, la acometida, contadores, canalizaciones interiores y receptores y para los gases licuados del petróleo (GLP), los depósitos o baterías de botella, las canalizaciones exteriores e interiores y los receptores, etc.

B.3.5 Instalaciones de climatización

Por ejemplo y sin limitación: los conductos de aire, ventiladores, filtros de aire, extractores de humos, difusores, retornos etc., así como elementos de automatización y control como termostatos, humidificadores, centralitas automáticas etc.

NOTA En este caso, como en las instalaciones de calefacción y de agua sanitaria, no están incluidos los equipos generadores de frío o calor que ya han sido incorporados antes bajo el epígrafe de Equipos. Aquí solo nos referimos a las instalaciones.

ANEXO C (Informativo)

EJEMPLO DE SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA DEL CLIENTE PARA EL CAMBIO DE TOALLAS

<p>Estimado cliente</p> <p>El agua es un bien escaso que tiene un gran valor.</p> <p>Por favor, úsela, con prudencia. Muchas gracias.</p> <p>¿Ha pensado alguna vez en la cantidad de toallas que se lavan innecesariamente en los hoteles de todo el mundo cada día y en las toneladas de detergente que contaminan nuestra agua?</p> <p>Decida por sí mismo.</p> <p>Si deposita sus toallas en la bañera, se las cambiaremos.</p> <p>Si las cuelga en el toallero, sabremos que las volverá a utilizar.</p> <p>El Planeta se lo agradecerá.</p>

4.4.3 Marco conceptual

Acción Correctiva: tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición.

Acción Preventiva: tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca.

Auditor de la Calidad: Persona calificada para efectuar auditorias de la calidad.

Auditoria de la Calidad: Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas.

Calidad: Totalidad de las características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.

Cliente: Destinatario de un producto provisto por el proveedor.

Conformidad: Cumplimiento de requisitos especificados.

Control de la Calidad: Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos de Calidad de un producto o servicio.

Comprador: Cliente en una situación contractual.

Contratista: Proveedor en una situación contractual.

Costo de la No Calidad Costos asociados con la provisión de productos o servicios de baja calidad.

Defecto No cumplimiento de un requisito o de una expectativa razonable, ligada a un uso previsto, incluyendo los relativos a la seguridad.

Especificación Documento que establece los requisitos que un producto o servicio debe cumplir.

Evidencia Objetiva Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.

Gestión de la Calidad: Actividades de la función empresaria que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades.

Inspección: Actividades como medir, examinar, ensayar o comparar una o más características de un producto o servicio.

ISO: International Organization for Standardization.

Manual de la Calidad: Documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de un organismo.

Mejoramiento de la Calidad: Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades.

No Conformidad: No satisfacción de un requisito especificado.

Organismo: Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa.

Organización Responsabilidades, autoridades y relaciones, ordenadas según una estructura jerárquica, a través de la cual un organismo cumple sus funciones.

Plan de la Calidad Documento que enuncia las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad, ya sean específicas de un producto, proyecto o contrato particular.

Planificación de la Calidad Actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de la calidad.

Política de la Calidad Orientaciones y objetivos generales de un organismo concernientes a la calidad, expresados formalmente por el nivel más alto de dirección.

Prestación del Servicio Aquellas actividades del proveedor que son necesarias para proveer el servicio.

Procedimiento Manera especificada de realizar una actividad.

Proceso Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes (input) en elementos salientes (output).**Producto** Resultado de actividades o de procesos.

Proveedor Organismo que provee un producto a un cliente.

Registro Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

Retrabajo Acción tomada sobre un producto no conforme de modo que satisfaga los requisitos especificados.

Servicio Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

Sistema de la Calidad Organización, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

Sistema de gestión de la calidad: “Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a término la gestión de calidad”.

Trazabilidad Aptitud de reconstruir la historia, la utilización o la localización de un producto por medio de identificaciones registradas.

Validación Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas de que los requisitos particulares para un uso específico previsto han sido satisfechos.

Verificación: Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas que los requisitos especificados han sido satisfechos.

CAPÍTULO IV

4.1 Metodología

Inicialmente, se ha realizado una revisión del significado de conceptos de Gestión de Calidad, y de los conceptos en la investigación de normas Internacionales aplicadas al sector hotelero. Posteriormente, el análisis de varios artículos sobre el estudio e investigación de la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el sector hotelero, esto ha permitido identificar las cuatro técnicas de investigación más habituales en esta área: estudio de casos, investigación-acción, mediante encuestas (realizadas en el primer proyecto) y modelos cuantitativos.

Además se hará uso del método Deductivo pues luego de la investigación de varias normas de calidad en general, nos enfocaremos en la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad diseñado particularmente para su aplicación en el Hotel Holiday Inn Express.

Una vez que se ha analizado por separado cada una de las metodologías, se ha realizado un análisis comparativo de todas ellas, generándose un marco de referencia que permita seleccionar la metodología más adecuada en función de las preguntas de investigación que se pretenden abordar.

Contando con todo lo anterior, se diseñará un sistema de gestión de calidad para el hotel identificado como objetivo-proyecto.

4.2 Normas de Referencia Utilizadas

La metodología aplicada en la realización de este proyecto ha sido la revisión y fusión de las normas: Norma de Calidad ISO 9001:2008, y la Norma UNE 182001:2008, aplicadas al sector hotelero a nivel mundial realizando un análisis comparativo entre ellas, para así complementarlas en el diseño del Sistema de

Gestión de la Calidad para el Hotel Holiday Inn Express, como se puede apreciar a continuación.

4.3. Relación entre las Normas ISO 9001:2008 y UNE 182001

Al ser dos normas enfocadas en la calidad, cada una de ellas presenta una serie de requisitos importantes que deben cumplirse a cabalidad en una organización para que la misma pueda garantizar el ofrecimiento de un servicio o un producto de calidad a sus clientes y ser competitivos a nivel internacional, por lo que es imprescindible relacionarlas y complementarlas, obteniendo de las dos las herramientas y procedimientos necesarios para la elaboración de un Sistema de Gestión de la Calidad, que se adapte a las características y necesidades que presenta en la actualidad el Hotel Holiday Inn Express Quito. Como se puede apreciar en el cuadro 4.1 en donde se realizó la fusión de las normas, ambas coinciden en varios aspectos, ya que algunos de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, son los mismos de los de la norma UNE182001 de hoteles y apartamentos, esta complementación será utilizada para el posterior levantamiento del Sistema de Gestión de Calidad:

Cuadro 4.1. Fusión de Normas Une 182001 e ISO 9001

	NORMAS UNE 182001		NORMA ISO 9001
4	PROCESOS DE LA DIRECCIÓN		
4.1	Generalidades	4.1	Requisitos generales
4.1.1	Responsabilidad de la dirección	5	Responsabilidad de la dirección
		5.1	Compromiso de la dirección
		5.2	Enfoque al cliente
		5.3	Política de la calidad
		5.4	Planificación
		5.4.1	Objetivos de la calidad
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad
		5.5.2	Representante de la dirección
		5.5.3	Comunicación interna
		5.6	Revisión por la dirección
		5.6.1	Generalidades
		5.6.2	Información de entrada para la revisión
		5.6.3	Resultados de la revisión
4.1.2	Estrategia		
4.1.3	Legislación		
4.2	Proceso de planificación	5.4	Planificación
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad
4.2.2	Política de calidad y objetivos	5.3	Política de calidad

4.2.3	Planes de contingencia		
4.2.4	Definición de servicios y niveles de prestación		
4.3	Proceso de organización	5.5.2	Representante de la dirección
4.3.2	Estructura organizativa y definición de responsabilidades	5.5.1	Responsabilidad y autoridad
4.3.3	Sistemas de coordinación	5.5.3	Comunicación interna
4.3.4	Sistema de gestión de la calidad	4	Sistema de gestión de la calidad
4.3.4.1	Generalidades	4.1 4.2.2	Requisitos generales Manual de la calidad
4.3.4.2	Identificación de procesos e indicadores		
4.3.4.3	Gestión de los documentos del sistema	4.2 4.2.3	Requisitos de la documentación Control de los documentos
4.3.4.3.1	Generalidades	4.2.1	Generalidades
4.3.4.3.2	Registros	4.2.4	Control de los registros
4.3.5	No conformidades	8.2 8.2.1 8.2.2 8.2.3 8.5.1 8.5.2 8.5.3	Seguimiento y medición Satisfacción del cliente Auditoría interna Seguimiento y medición de los procesos Mejora continua Acción correctiva Acción Preventiva
4.3.6	Gestión ambiental	6 6.1	Gestión de los recursos Provisión de recursos
4.3.6.2	Consumo energético		

4.3.6.3	Consumo de recurso	7.4	Compras
		7.4.1	Proceso de compras
		7.4.2	Información de las compras
		7.4.3	Verificación de los productos comprados
4.3.6.4	Gestión y reducción de la contaminación		
4.3.6.4.1	Residuos		
4.3.6.4.2	Ruidos y vibraciones		
4.3.6.4.3	Vertidos		
4.3.6.4.4	Emisiones atmosféricas		
4.3.7	Accesibilidad		
4.3.8	Felicitaciones, quejas y sugerencias	8.2	Seguimiento y medición
		8.2.1	Satisfacción del cliente
		8.2.2	Auditoría interna
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto
		8.3	Control de producto no conforme
		8.4	Análisis de datos
		8.5	Mejora
		8.5.1	Mejora continua
		8.5.2	Acción correctiva
		8.5.3	Acción Preventiva
4.3.9	Gestión de la seguridad	6.4	Ambiente de trabajo
4.3.9.1	Generalidades	6.4	Ambiente de trabajo
4.3.9.2	Prevención de riesgos y accidentes	6.4	Ambiente de trabajo
		8.5.3	Acción Preventiva

4.3.9.3	Seguridad alimentaria	6.4	Ambiente de trabajo
		8.5.3	Acción Preventiva
4.3.9.4	Seguridad sanitaria	6.4	Ambiente de trabajo
		8.5.3	Acción Preventiva
4.3.9.5	Seguridad de las personas y de los bienes	6.4	Ambiente de trabajo
		8.5.3	Acción Preventiva
4.3.9.6	Seguridad de las edificaciones y de las instalaciones	6.3	Infraestructura
		6.4	Ambiente de trabajo
		8.5.3	Acción Preventiva
4.3.9.7	Protección contra incendios	6.3	Infraestructura
		6.4	Ambiente de trabajo
		8.5.3	Acción Preventiva
4.3.9.8	Gestión de emergencias	6.3	Infraestructura
		6.4	Ambiente de trabajo
		8.5.3	Acción Preventiva
4.4	Proceso de gestión de recursos	6	Gestión de recursos
4.4.1	Generalidades		
4.4.2	Gestión de los recursos humanos	6	Gestión de recursos
		6.1	Provisión de recursos
		6.2	Recursos humanos
4.4.2.1	Planificación de plantillas		
4.4.2.2	Selección		
4.4.2.3	Formación	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
4.4.2.4	Atención al cliente	7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
		7.2.3	Comunicación con el Cliente

4.4.4	Gestión de los recursos materiales	6	Gestión de los recursos
		6.1	Provisión de recursos
4.4.5	Gestión de servicios prestados por empresas externas		
4.5	Proceso de comercialización		
4.6	Proceso de control y mejora continua	5	Responsabilidad de la dirección
		5.1	Compromiso de la dirección
		5.2	Enfoque al cliente
		5.3	Política de la calidad
		8.3	Control del producto no conforme
		8.4	Análisis de datos
		8.5	Mejora
		8.5.1	Mejora continua
4.6.1	Generalidades		
4.6.2	Mecanismos de control interno	5.2	Enfoque al cliente
4.6.4	Auditorías internas	8.2.2	Auditoría interna
4.6.5	Revisión del sistema	5.6	Revisión por la dirección
		5.6.1	Generalidades
		5.6.2	Información de entrada para la revisión
		5.6.3	Resultados de la revisión
4.6.6	Mejora continua	8.5	Mejora
		8.5.1	Mejora continua
5.	PROCESO DE ALOJAMIENTO	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
5.1	Generalidades		
5.2	Responsabilidades		

5.3	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
5.4	Requisitos		
5.5	Subproceso de reservas	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
5.5.1	Generalidades		
5.5.2	Requisitos		
5.6	Subproceso de llegada	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
5.6.1	Generalidades		
5.6.2	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
5.6.3	Requisitos		
5.6.3.1	Servicio de portería		
5.6.3.3	Servicio de <i>check in</i> y acomodo		
5.6.4	Mecanismos de control interno.		
5.7	Subproceso de atención continuada	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
5.7.1	Generalidades		
5.7.2	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
5.7.3	Requisitos		
5.7.3.1.	Equipamiento de habitaciones y apartamentos	6.3	Infraestructura
5.8	Subproceso de facturación y salida	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio

5.8.1	Generalidades		
5.8.2	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
5.8.3	Requisitos		
6.	PROCESO DE RESTAURACIÓN	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
6.1	Generalidades		
6.2	Subproceso de planificación de la oferta gastronómica		
6.3	Subproceso de manipulación y elaboración		
6.3.1	Generalidades		
6.3.2	Responsabilidades		
6.3.3	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
6.3.3.1	Recursos humanos		
6.3.3.2	Recursos materiales	6.3	Infraestructura
6.3.4	Requisitos		
6.3.4.1	Recepción de materias primas		
6.3.4.2	Almacenamiento de alimentos		
6.3.4.3	Manipulación		
6.3.4.5	Métodos de producción		
6.3.4.5.1	Producción en caliente		
6.3.4.5.2	Producción en frío		
6.3.4.5.3	Conservación de alimentos semielaborados y elaborados		
6.3.4.6	Etiquetado		
6.3.4.7	Tratamiento de desperdicios		
6.3.5	Mecanismos de control interno		
6.4	Subproceso de prestación del servicio	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
6.4.1	Generalidades		
6.4.2	Responsabilidades		
6.4.3	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
6.4.3.1	Recursos humanos		
6.4.3.2	Recursos materiales	6.3	Infraestructura
6.4.4	Requisitos		

6.4.4.1	Horario de servicio al cliente		
6.4.4.2	Preparación del servicio		
6.4.4.3	Servicio de desayuno.		
6.4.4.4	Servicio de almuerzo o cena		
6.4.4.4.1	Sistema de menú del día		
6.4.4.4.2	Sistema a la carta		
6.4.4.4.3	Sistema de <i>buffet</i>		
6.4.4.5	Servicio de bar/cafetería / <i>snack bar</i> .		
6.4.4.6	Servicio de habitaciones		
6.4.4.7	Servicio de <i>picnic</i>		
7.	PROCESO DE EVENTOS	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
7.1	Generalidades		
7.2	Responsabilidades		
7.3	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
		6.3	Infraestructura
7.3.1	Recursos humanos		
7.2	Responsabilidades		
7.3	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
		6.3	Infraestructura
7.3.1	Recursos humanos		
7.4	Requisitos		
7.5	Mecanismos de control interno		
8.	PROCESO DE MANTENIMIENTO	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
8.1	Generalidades		
8.1.1	Edificaciones y exteriores		
8.1.2	Equipos		
8.1.3	Instalaciones		
8.2	Responsabilidades		
8.3	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos

		6.3	Infraestructura
8.3.1	Recursos humanos		
8.3.2	Recursos materiales		
8.3.3	Requisitos		
8.3.4	Mecanismos de control interno		
8.4	Subproceso de mantenimiento preventivo		
8.4.1	Generalidades		
8.4.2	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
8.4.2.1	Recursos humanos		
8.4.3	Requisitos		
8.5	Subproceso de mantenimiento correctivo		
8.5.1	Generalidades		
8.5.2	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
		6.3	Infraestructura
8.5.2.1	Recursos humanos		
8.5.2.2	Recursos materiales		
8.5.3	Requisitos		
8.5.4	Mecanismos de control interno		
9.	PROCESO DE LIMPIEZA	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
9.1	Generalidades		
9.2	Responsabilidades		
9.3	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
		6.3	Infraestructura
9.3.1	Recursos humanos		
9.3.2	Recursos materiales		
9.4	Subproceso de limpieza de instalaciones		
9.4.1	Generalidades		
9.4.2	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
		6.3	Infraestructura
9.4.2.1	Recursos humanos		
9.4.2.2	Recursos materiales		
9.4.3	Requisitos		

9.4.3.1	Limpieza de las habitaciones o apartamentos		
9.4.3.1.1	Limpieza de habitaciones ocupadas		
9.4.3.1.2	Limpieza de habitaciones tras la salida del cliente		
9.4.3.2	Limpieza de zonas comunes para uso del cliente		
9.4.3.3	Limpieza de zonas de servicio		
9.4.4	Mecanismos de control interno		
9.5	Subproceso de lencería y lavandería		
9.5.1	Generalidades		
9.5.2	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
		6.3	Infraestructura
9.5.2.1	Recursos humanos.		
9.5.2.2	Recursos materiales		
9.5.3	Requisitos		
9.5.3.1	Lencería y lavado de textiles del establecimiento		
9.5.3.2	Lavandería y limpieza en seco de prendas de cliente		
9.5.4	Mecanismos de control interno		
10.	PROCESO DE APROVISIONAMIENTO	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
10.1	Generalidades		
10.2	Responsabilidades		
10.3	Subproceso de gestión de compras		
10.3.1	Generalidades		
10.3.2	Requisitos		
10.5	Subproceso de almacenamiento		
10.5.1	Generalidades		
10.5.2	Requisitos		
10.5.3	Mecanismos de control interno		
11.	PROCESO DE ANIMACIÓN	7.1	Planificación de la realización del producto
			Procesos relacionados con el

		7.2	cliente
		7.5	Producción y prestación del servicio
11.1	Generalidades		
11.2	Responsabilidades		
11.3	Recursos humanos y materiales	6.2	Recursos humanos
		6.3	Infraestructura
11.3.1	Recursos humanos		
11.3.2	Recursos materiales		
11.4	Requisitos		
11.5	Mecanismos de control interno		

CAPÍTULO V

5.1 Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para el sector hotelero aplicado al Hotel Holiday Inn Express.

A partir de las normas Internacionales UNE182001 e ISO 9001, se diseñara un Sistema de Gestión de Calidad aplicado al Hotel Holiday Inn Express Quito

5.2. Requisitos

5.2.1 Objeto y Campo de aplicación

Este Sistema establece los requisitos que debe cumplir el Hotel Holiday Inn Express definidos a continuación en cuanto a los servicios prestados, los procesos de prestación de dichos servicios, así como sus instalaciones y equipamientos.

5.2.2 Normas para consulta

Los documentos que se citan a continuación son indispensables para la aplicación de esta norma. Únicamente es aplicable la edición de aquellos documentos que aparece con fecha de publicación. Por el contrario, se aplicará la última edición de aquellos documentos que se encuentran referenciados sin fecha.

UNE-EN ISO 18513:2004 Servicios Turísticos

ISO 9001:2008

5.2.3 Términos y Definiciones

- **servicio de cortesía:**

Servicio que se presta a los clientes a su llegada al establecimiento cuando su habitación aún no está disponible o bien, cuando una vez abandonada su habitación la salida del establecimiento se produce un tiempo después. Este servicio permite al cliente asearse y cambiarse de ropa si es necesario.

- **office:**

Espacios habilitados en cada planta para la custodia y reposición del material de limpieza, productos de acogida, etc., para el uso del departamento de pisos. También se denomina de esta manera algunas zonas habilitadas de restaurante o cocinas.

- **no shows:**

Situación que ocurre cuando un cliente con reserva no se persona en el establecimiento.

- **establecimiento hotelero:**

Empresa en el que el hospedaje constituye su actividad principal, aunque se desarrollen en él otras actividades complementarias.

- **no conformidades (situaciones adversas a la prestación del servicio):**

Incumplimiento de un requisito.

- **procedimiento:**

Forma especificada y documentada para llevar a cabo una actividad o proceso.

- **sistemática:**

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso. No implica necesariamente la existencia de un documento que la describa.

5.3 Procesos de la Dirección

5.3.1 Responsabilidad de la Dirección

La dirección es la encargada de asumir las funciones de planificación, organización, gestión de los recursos comercialización, control y mejora continua de la organización para asegurar que los servicios prestados se ajusten a los objetivos de la calidad.

La dirección debe comprometerse con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad, la mejora continua de su eficacia y el cumplimiento de los requisitos. Es así que la Dirección es responsable de los procesos de gestión conformados de la siguiente manera:



Figura 5.1. Procesos de Gestión

5.3.2 Compromiso de la dirección

La alta dirección proporcionará evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la calidad y su mejora continua

- a) Mediante la comunicación a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente por medio de afiches y reglamentos del Hotel.
- b) Estableciendo la política de calidad
- c) Estableciendo los objetivos de calidad
- d) Revisiones por la dirección
- e) Asegurar la disponibilidad de recursos

5.3.3 Estrategia

La Estrategia está basada en las necesidades y expectativas del mercado y de la consideración de los recursos y capacidades del establecimiento. Los servicios del Hotel Holiday Inn Express están definidos aportando valor añadido para el cliente, convirtiéndose en ventajas competitivas, como a continuación se presenta:

Incrementar el porcentaje de ocupación diario y la rentabilidad del hotel, mediante la aplicación de la mejora continua en el servicio, volviéndolo más competitivo y de mayor calidad, otorgado por los miembros de la empresa, impulsados por la implementación del sistema de gestión de calidad que permitan la sustentabilidad y desarrollo organizacional obteniendo así, la fidelidad de sus clientes.

5.4 Proceso de Planificación

5.4.1 Política de calidad y Objetivos

La alta dirección debe definir y documentar la política de calidad y los objetivos además de proporcionar evidencia de su compromiso con la implementación del sistema de gestión de la calidad, así como su mejora continua:

- a) Adecuada al propósito de la organización,
- b) Incluyen el compromiso de cumplir con los requisitos y mejora continua del Sistema de Gestión la calidad,
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad,
- d) Involucra y comunica a todo el personal dentro de la organización mediante equipos de trabajo y grupos de mejora,
- e) Deben ser revisados para su continua adecuación.

5.4.1.1 Política de calidad

“Tenemos el compromiso de lograr la plena satisfacción de nuestros clientes y exceder sus expectativas, brindándoles servicios y productos de calidad, a través del proceso de mejora continua, innovación tecnológica y las mejores prácticas organizacionales.”

5.3.1.2 Objetivos de calidad

a) Objetivos Estratégicos Financieros

- Incrementar las ventas en el mercado empresarial
- Disminuir los costos generados por quejas y reclamos de clientes.
- Mejorar el posicionamiento frente la competencia
- Reducir costos de sobreventas
- Incrementar el ingreso diario promedio
- Reducir el tiempo de cobranzas
- Incrementar la ocupación
- Realizar pagos y cobranzas a tiempo

b) Objetivos Estratégicos para el Cliente

- Reducir tiempos de espera en entrega de habitaciones
- Implementar equipos de gimnasio
- Reducir tiempo de atención en recepción
- Mejorar la atención al cliente
- Ofrecer un servicio personalizado, con accesibilidad para personas con discapacidad.
- Fomentar confianza en el servicio
- Incrementar promociones en el hospedaje
- Incrementar nuevos servicios
- Establecer facilidad de compra
- Incrementar clientes satisfechos
- Regular las tarifas corporativas
- Incrementar la lealtad y fidelización

- Plan de capacitación continuo
- Intercambio de profesionales como pasantías
- Medir la satisfacción del cliente

c) Objetivos estratégicos de los procesos

- Automatizar procesos
- Agilitar la atención al cliente
- Establecer un manual de procesos a nivel operativo
- Establecer jerarquías en cada departamento
- Implementar métodos de control de cumplimiento de procesos
- Implementar herramientas tecnológicas en los procesos
- Otorgar conocimiento total a los empleados sobre todos los puestos operativos
- Establecer funciones claras para cada empleado
- Establecer políticas de cancelación
- Mejorar procesos de atención al cliente

d) Objetivos estratégicos de Capacidades Internas

- Incrementar número de capacitaciones al personal de la empresa
- Reconocer el buen trabajo de los empleados
- Disminuir la rotación del personal
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa
- Mejorar el clima laboral
- Incrementar la frecuencia de estímulos y actividades motivacionales
- Medir efectividad a los empleados
- Identificar habilidades clave definidas
- Establecer recompensas al mejor empleado

- Establecer normas y buenas relaciones entre el personal del hotel y el de las alianzas

5.4.2 Plan de Contingencia

El Plan de Contingencia está creado con el objeto de establecer las actividades adecuadas para prevenir todo tipo de calamidad y riesgos tanto para los clientes como para el personal de servicio. Y permitirá garantizar en caso de siniestro o accidentes, una ágil neutralización de los riesgos, haciendo uso de los recursos y medios propios y exteriores que se necesiten, garantizando una evacuación segura de los ocupantes si esta fuera necesaria. A continuación se detalla el Plan de contingencia para el Hotel Holiday Inn:

Considerando que Seguridad es aquella condición de riesgo de sufrir incidentes o enfermedades laborales, bajo control y en un nivel éticamente aceptable.

Tomando a la Seguridad como un valor institucional, nunca podrá ser dejada de lado, aun frente a urgencias contingentes

Responsabilidades del personal delegado en la comisión del Plan de Contingencia.:

1. Salvar vidas y evitar lesiones.
2. Minimizar el impacto a la salud y el medio ambiente
3. Proteger los registros y datos
4. Proteger los productos y el equipo
5. Reiniciar las operaciones
6. Coordinar, dirigir y controlar las operaciones de emergencia.
7. Coordinar las operaciones de emergencia con las Agencias Externas.

8. Mantener informado a los Huéspedes y Empleados sobre los eventos que pueden representar una emergencia.
9. Evaluar los informes de situaciones y de daños o pérdida de propiedad, para coordinar las acciones y medidas necesarias (Reclamos Aseguradoras).
10. Completar y someter un informe de daños o pérdida de propiedad.

- **Plan de Seguridad**

El Plan de Seguridad define la secuencia de actividades que deben desarrollarse para el control de cada una de los posibles incidentes como: incendios, sismos, derrumbes, etc. Respondiendo a las preguntas: ¿Qué se hará?, ¿Quién lo hará?, ¿Cuándo? ¿Cómo? y ¿Dónde?

- **Comisión de emergencias**

Se constituye la Comisión de Emergencias, como máximo órgano responsable de la autoprotección en el establecimiento, con la finalidad de conseguir y garantizar las condiciones de máxima seguridad física de las instalaciones y de sus ocupantes, a través de la redacción, implantación, difusión y actualización permanente de este Plan. Está compuesta de los siguientes responsables como se puede observar en el cuadro 5.1

Cuadro 5.1.: Comisión de Contingencia

Director del Plan	-
	-
Personal de Recepción	-
	-
Personal de Servicios	-
	-
Asesores	-

- **Funciones:**
 - Redacción del Plan.
 - Implantación y actualización permanente del mismo.
 - Evaluar y controlar los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad por causa de las instalaciones del edificio y de sus condiciones constructivas.
 - Organizar actividades de formación, ejercicios y simulacros de puesta en práctica del Plan.
 - Recabar y analizar informes sobre situaciones de emergencia registradas, proponiendo las medidas correctoras oportunas.

Convocada y presidida por el Director, la Comisión de Emergencias se reunirá ordinariamente dos veces al año. Con carácter extraordinario, se reunirá cuando sea necesario por razones de urgencia y, en todo caso, inmediatamente después de que tenga lugar cualquier incidencia que afecte a la seguridad del edificio o de que se realice un simulacro.

- **Jefe de Seguridad**

- a) Antes de un incidente

- Es el responsable de coordinar y desarrollar el Plan de Contingencia
- Se fiscalizará y se difundirá a todo el personal los procedimientos detallados en el Plan
- Se coordinará con Gerencia, la realización de simulacros
- Se formará por grupos quienes harán frente a un incidente

- b) Durante el incidente

- Dirigir las acciones del control del incidente hasta la llegada del personal especializado
- Entregará información oficial, si es necesario a medios de comunicación, previa consulta con Gerencia
- Coordinar con el Jefe de la Brigada de Rescate del cliente, las acciones de respuesta
- Es el experto en operaciones de respuesta

c) Después del incidente

- Realizará la investigación del incidente
- Elaborará el informe correspondiente al Residente y al Gerente General una vez realizada la investigación del incidente
- Tomará las previsiones y acciones correctivas respectivas
- Dará su visto bueno para reiniciar los trabajos, previa coordinación con el Residente.

- **Personal de Recepción**

Misión Principal:

- Estar permanentemente preparados para recibir los avisos de emergencia.
- Verificar los disparos de las alarmas contra incendios y contra intrusión instaladas en el establecimiento, comprobando y desconectando las falsas alarmas o, en su caso, asegurando la respuesta necesaria a las circunstancias observadas.
- Transmitir las señales de alerta y de alarma
- Efectuar la llamada telefónica a los socorros exteriores necesarios

- **Personal de Servicios**

-Cumplir las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas e informando de inmediato al Director del Plan acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad de los ocupantes del establecimiento.

-Conocer las señales de Alerta y de Alarma y, cuando sean activadas, desarrollar las Normas de Actuación que se les asigna en el Plan.

Se puede observar en los cuadros 5.2 y 5.3, los directorios de los principales números telefónicos en caso de emergencias y su respuesta inmediata según su ubicación.

Cuadro 5.2. Directorio de Socorros Exteriores

	Teléfono	Tiempo estimado para su llegada
Bomberos	102	
Policía	101	
Emergencias	911	
Cruz Roja	131	

- **Banco de Sangre(593) (2) 258 2482**
- **Defensa Civil(593) (2) 246 9009**
- **Oficinas de Migración(593) (2) 243 3209**
- **Aeropuerto(593) (2) 244 0080**
- **Oficina Postal(593) (2) 2561 940**
- **Oficina Provincial de Migración(593) (2) 2433 209**
- **Centro de Operaciones de Emergencia - COE(593) (2) 2239 291**

Cuadro 5.3. Asistencia médica

Servicio	Teléfono	Ubicación	Tiempo de respuesta
Médicos de urgencias			
Enfermeros de urgencias			
Ambulancias			
Hospital			
Centro de Salud			

En la grafica 5.2 se puede observar las diferentes rutas de evacuación y su punto de encuentro en caso de un siniestro.

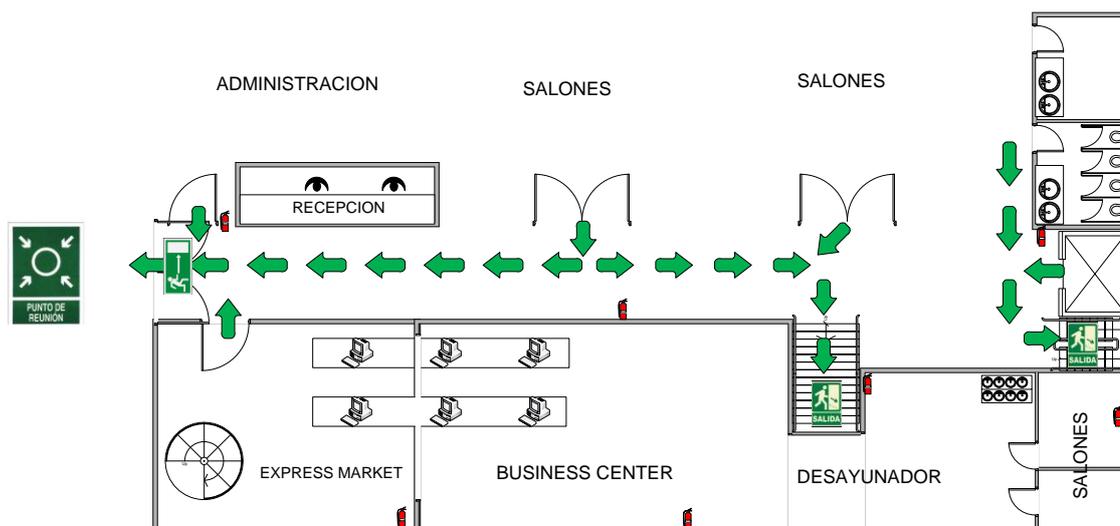


Figura 5.2: Rutas de Evacuación del Hotel Holiday Inn Express Quito

- **Alcance**

En este Plan se asignan las responsabilidades de los Empleados y Huéspedes y se establecen las medidas a tomar y las acciones a seguir antes, durante y después de que ocurre una emergencia. Estas acciones cubren, desde atender un pequeño pedido de socorro, o hacer una evacuación parcial en cualquier área del Hotel, hasta tener que proceder a una evacuación completa y cierre de todas las instalaciones.

5.4.3 Definición de servicios y niveles de prestación

La organización debe definir los servicios puestos a disposición de los clientes con sus correspondientes tarifas actualizadas.

El Hotel debe cumplir con:

- Los requisitos genéricos establecidos para dicho servicio
- Los requisitos específicos establecidos en las normas respecto de ese servicio para su categoría

El Hotel Holiday Inn ha identificado, en lugares claramente visibles dentro de su infraestructura, todos los servicios prestados, así como también en los directorios de servicios colocados en cada una de las habitaciones del hotel con los horarios respectivos de atención, en el desayunador, Express Market, lavandería, gimnasio y parqueadero.

5.5 Proceso de organización

5.5.1 Generalidades

Las labores de organización implican el diseño de una estructura de puestos de trabajo adecuada a las necesidades derivadas de la prestación de los servicios con el

nivel de calidad establecido. Así mismo, la dirección debe repartir las tareas a realizar entre el personal, la identificación de los procesos y el establecimiento de una estructura departamental y jerárquica.

5.5.2 Estructura organizativa y definición de responsabilidades

La dirección del establecimiento debe disponer de un organigrama en el que se incluya la estructura de departamentos existente, las personas responsables de cada uno de ellos y sus funciones. Además la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. Por lo que en la grafica 5.3, se puede apreciar el organigrama propuesto para facilitar la delegación de tareas al personal del hotel Holiday Inn Express:

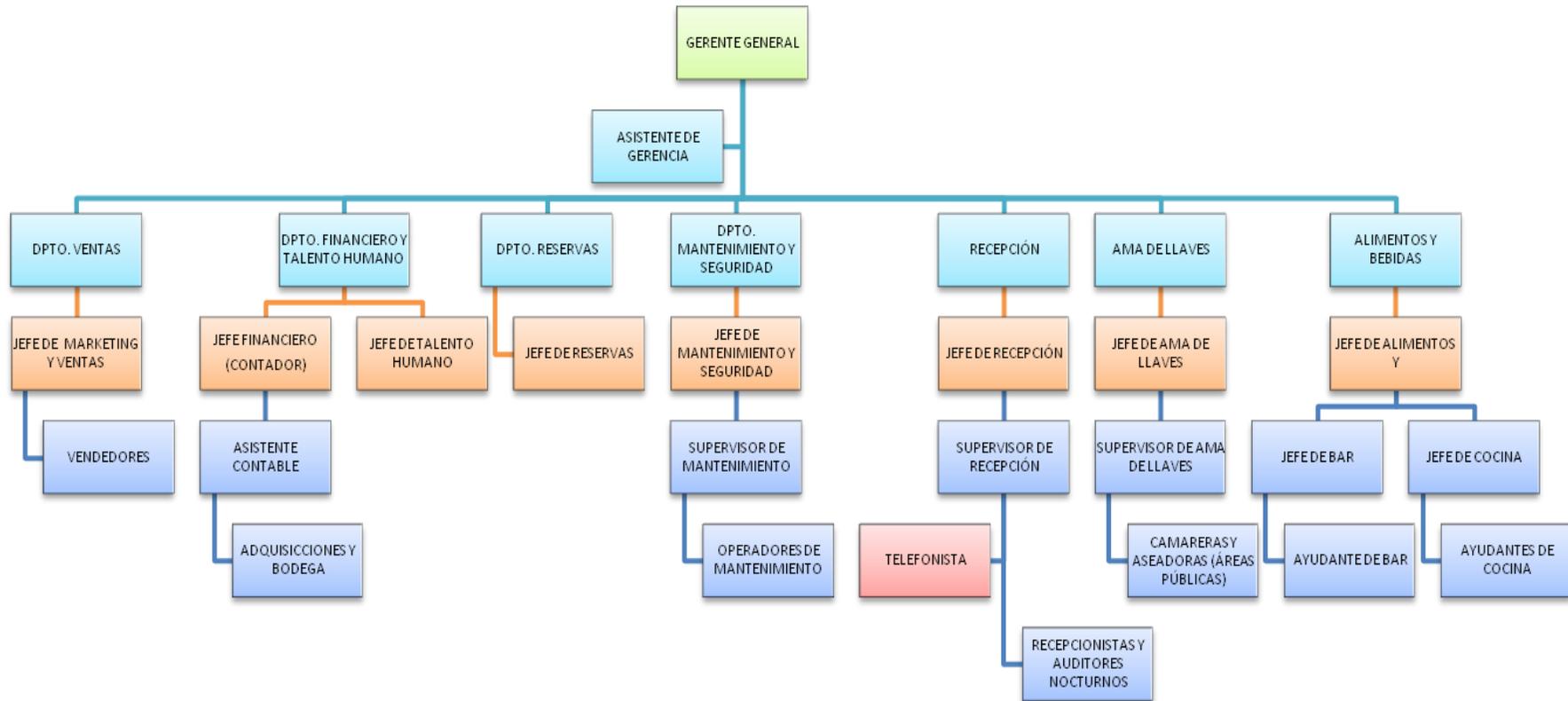


Figura 5.3: Organigrama Propuesto del Hotel Holiday Inn Express Quito

5.5.3 Sistemas de coordinación

La dirección debe establecer mecanismos adecuados para hacer posible la coordinación entre los distintos departamentos o funciones y para resolver conflictos que se presenten en las interacciones departamentales.

En el caso del hotel la comunicación es la herramienta principal para transmitir las diferentes situaciones que se presenten en cada uno de los departamentos, mediante una supervisión directa y reuniones periódicas.

5.6 Sistema de gestión de la calidad

Para la implementación de un sistema de gestión de la calidad el Hotel Holiday debe cumplir con ciertos requisitos:

5.6.1 Generalidades y requisitos

EL establecimiento debe implementar un sistema de calidad documentado y actualizado que incluya al menos:

- Las normas en este proyecto detalladas: ISO 9001:2008 y UNE 182001:2008
- Manual de calidad, que cubra los aspectos básicos de la norma y extienda a toda la organización la política de la calidad.
- Procedimientos o instrucciones de trabajo requeridos por las normas: ISO 9001:2008 y UNE 182001:2008.
- Registros de la calidad expresamente requeridos por estas normas,
- La documentación que le exija la legislación vigente que le sea de aplicación.
- Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad

- El hotel debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional.

5.6.1.1 Requisitos de la documentación

Los requisitos de la documentación se detallan en los siguientes puntos:

5.6.1.2 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de calidad (incluido como anexo)
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma Internacional ISO 9001:2008 y la Norma UNE 182001

5.5.1.2.1 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad,
- La descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- El Manual realizado para el Hotel Holiday Inn se encuentra anexo a este proyecto.

5.5.1.2.2 Identificación de procesos e indicadores

El establecimiento debe planificar las actividades que aseguren el cumplimiento de los requisitos internos y externos relativos a la prestación del servicio. Esta planificación implica identificar los procesos que describan y programen las actividades que puedan tener influencia sobre la calidad del servicio. Por lo que se presenta a detalle en las siguientes figuras los diferentes procesos más importantes en el hotel:

- **Procesos**
 - **Departamento de Recepción:**

El Departamento de Recepción tiene a su cargo varios procesos de servicio al cliente que se los detalla a continuación:

- **Check In**

El recepcionista realiza el proceso de (“check in”), registro, al momento en que un huésped ingresa al hotel a registrarse, lo primero que debe hacer es saludarlo dándole la bienvenida y en lo posible, en el caso de ser un cliente frecuente reconocerlo y nombrarlo por su apellido. Si el cliente no tiene reserva (“walk in”), se debe ofrecer el servicio con la tarifa establecida para ese día, si el cliente no acepta la tarifa, se le debe agradecer por haber visitado el hotel y ofrecerle el servicio para una próxima ocasión. Si el cliente acepta la tarifa, se le entrega la hoja de registro y se le solicita que complete toda su información, y su identificación para sacar copias y se le pide la forma de pago, si es esta en efectivo se requiere siempre de un monto extra como garantía por si hubiere algún consumo extra, recibido el dinero se le entrega un recibo de pago, de no haber cargos extras, este dinero adicional se lo reembolsará al final de la estadía, si el pago es con tarjeta de crédito se realiza el cobro inmediato y se rastilla un voucher de la misma

tarjeta que se mantiene como garantía y que es devuelto el día de salida del huésped en caso de no haber consumos extras.

Consiguiente a esto se le entregan las llaves de la habitación y se da la explicación correspondiente a todos los servicios que el hotel le puede ofrecer.

Si el cliente tiene reserva, el recepcionista debe verificar la información de la persona a hospedarse, que sea la correcta en el sistema de hotelería “Opera”, y entregarle una hoja de registro al huésped para que confirme sus datos, las fechas a hospedarse, la tarifa y la pueda firmar una vez ya esté conforme. En el caso de ser un cliente corporativo es decir que la empresa se hace cargo de su hospedaje, también completará su hoja de registro y se le entregará la llave de la habitación y se le dará las explicaciones en cuanto al horario del desayunador, al servicio del express market (bar del hotel), del servicio de alimentación a la habitación, del gimnasio, del internet, etc. Y finalmente se le indicará el camino para dirigirse a su habitación y en caso de que necesite ayuda con el equipaje se acudirá al personal de mantenimiento para que de soporte en este aspecto.

Si el cliente es particular, se solicita la forma de pago, en el caso de ser con tarjeta de crédito se rastrilla un voucher de la tarjeta, y se lo hace firmar como garantía, se le solicita un copia de su identificación; si el pago es en efectivo se receipta la cantidad total de la habitación más un monto adicional para gastos extras, finalmente se le entrega las llaves de la habitación y se le da las explicaciones debidas acerca del hotel y sus servicios.

El flujograma de este proceso se detalla en la gráfica 5.4.:

- **Check In**

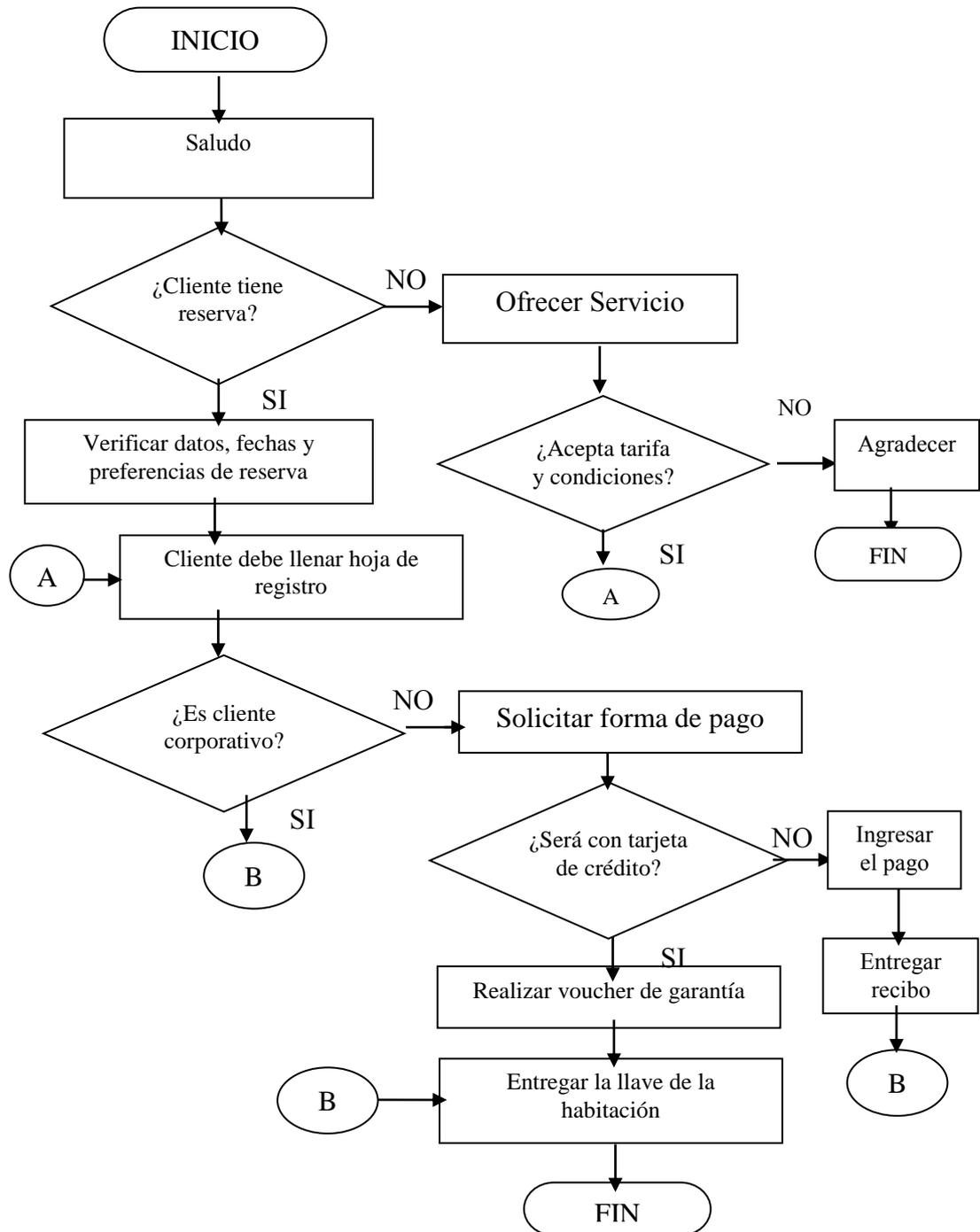


Figura 5.4: Flujograma del Proceso de Check In en el Hotel Holiday Inn Express

- **Check Out**

Es el proceso de salida de los huéspedes, inicia cuando el huésped se acerca al counter de recepción, el recepcionista tiene que saludarlo, pedirle el número de habitación en la que el cliente se hospedó y el nombre en caso de no reconocerlo, pero siempre considerando que lo mejor es tratar al huésped por su apellido, también se le debe solicitar la llave de la habitación pues estas son especiales (tienen un chip). En ese momento se le comunica por radio a la camareras para que ellas revisen la habitación mientras el recepcionista sigue realizando la cuenta, se verifica en el sistema el saldo pendiente a pagar, y se imprime al huésped una pre-cuenta, el huésped debe verificar que la pre-cuenta este correcta, al igual que los datos para la factura, si ya esta pagado el total y no hay ningún cargo extra o ningún daño en la habitación y/o faltante, se pregunta a que nombre desea la factura, se completa los datos y se procede a imprimirla y se le entrega al huésped la original y la copia se le solicita un afirma al huésped y se la queda el recepcionista. Se le agradece al huésped por haber preferido el Hotel Holiday Inn Express para su estadía en Quito, se le desea un buen viaje y un pronto retorno al Hotel.

En el caso de que exista algún saldo pendiente o algún daño en la habitación se da a conocer el valor pendiente al huésped o el valor del daño, se le solicita la forma de pago, se cobra y se imprimen las facturas (original y copia), el recepcionista retiene la copia de la factura una vez ya firmada por el huésped, y se despide, deseándole buen viaje y un pronto retorno.

- Check Out

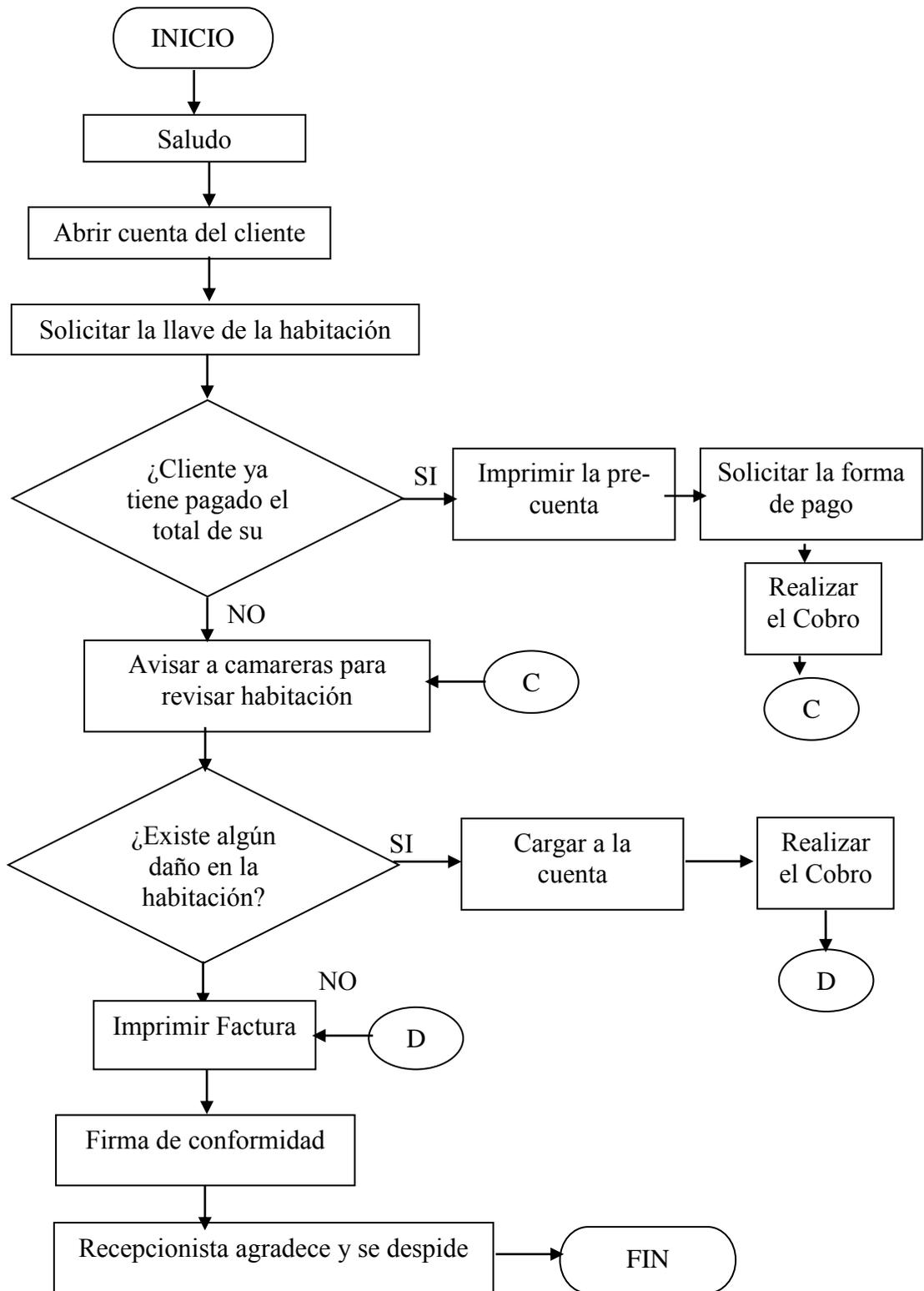


Figura 5.5.: Flujograma del Proceso de Check Out en el Hotel Holiday Inn Express

- **Recibimiento y Cuadre de Caja**

Al inicio de cada turno el recepcionista que se encargará de la caja en el turno la recibirá, contando el dinero y los recibos que hubieren de alguna devolución realizada a los huéspedes, verificando en el monto total sume lo establecido con gerencia, si hubiere un faltante, se solicitará ese dinero o se lo tendrá pendiente con un recibo a nombre del cajero que estuvo a cargo, hasta que el responsable reembolse el faltante. Si la caja cuadra perfectamente, se la recibe conforme. El dinero se mantendrá intacto hasta que algún desembolso o devolución se presente en el que se deberá realizar un recibo, el cual se lo seguirá sumando al resto de recibos.

Cuando ya el saldo de recibos sea mayor a la cantidad de dinero, se debe realizar un registro de cuentas que detalle los recibos y su descripción para realizar la reposición de caja por parte de gerencia, acto en el que se completa nuevamente el total del dinero. Y una vez ya cuadrado se entregará al siguiente turno el total.

- **Recibimiento y Cuadre de Caja**

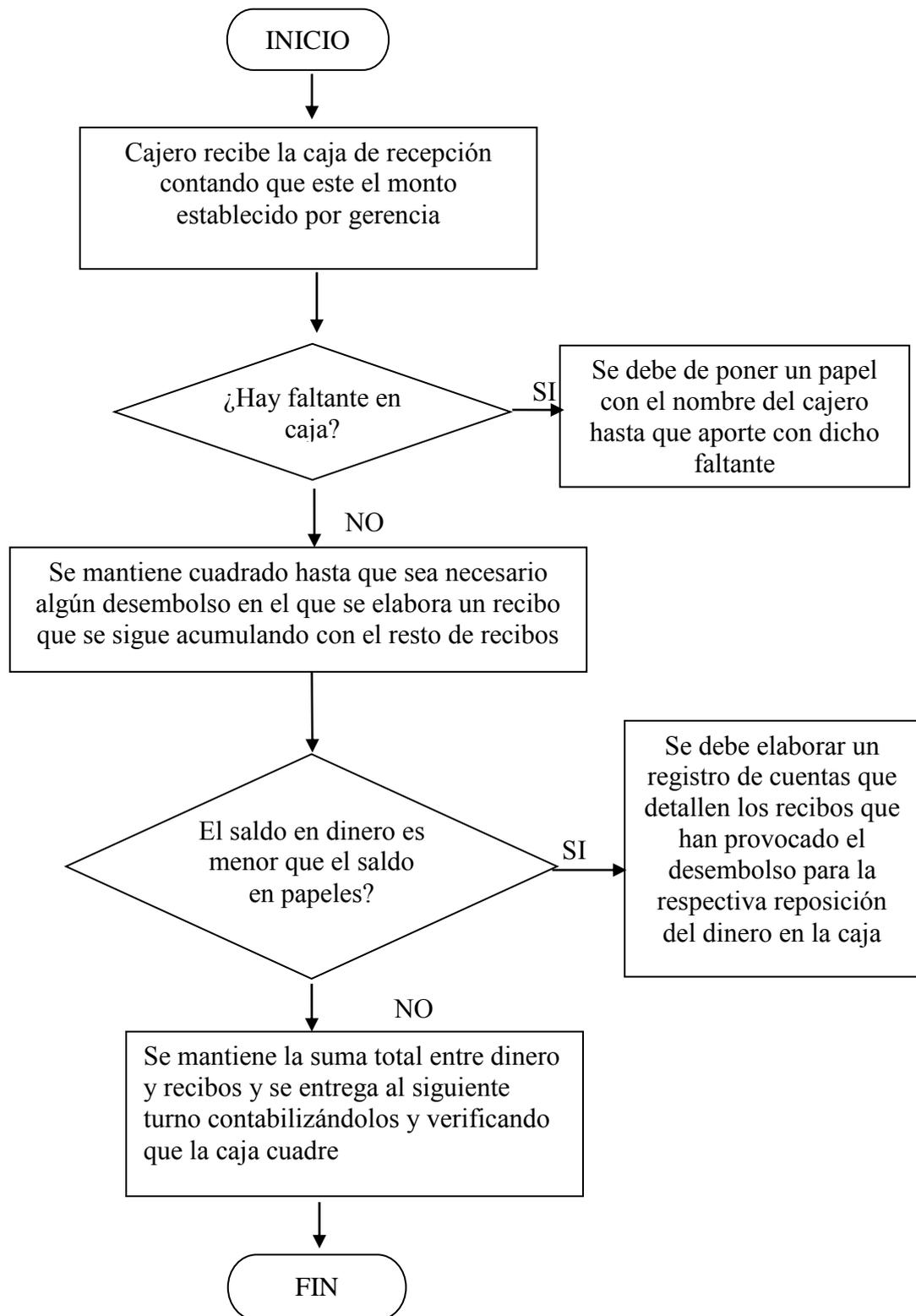


Figura 5.6. : Flujograma del Proceso de Recibimiento y Cuadre de Caja en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Toma de Pedidos de Alimentación de las Habitaciones**

Cuando los huéspedes llaman a recepción para solicitando servicio a la habitación, se debe registrar el mismo en una comanda, en donde se debe tomar nota del número de habitación del huésped, del apellido (registrado en el sistema), el telefonista deberá verificar que la información coincida con la del sistema. Acto seguido deberá llamar al restaurante a realizar el pedido, mismo que deberá demorar como máximo 30 minutos en el caso de ser alimentación más elaborada. Una vez que el pedido llegue al bar del hotel este debe ser subido de inmediato, junto con la orden de pedido. Esta orden de pedido debe ser firmada por el huésped para que tenga validez y debe ser devuelta al recepcionista para su respectivo ingreso en el sistema en la cuenta de la habitación.

Ya en la noche cuando los turnos matutino y vespertino han concluido, los auditores nocturnos se encargaran de la verificación en el sistema, de todos los registros realizados en estos turnos, corrigiendo errores si los hubiese.

- **Toma de Pedidos de Alimentación de Habitaciones**

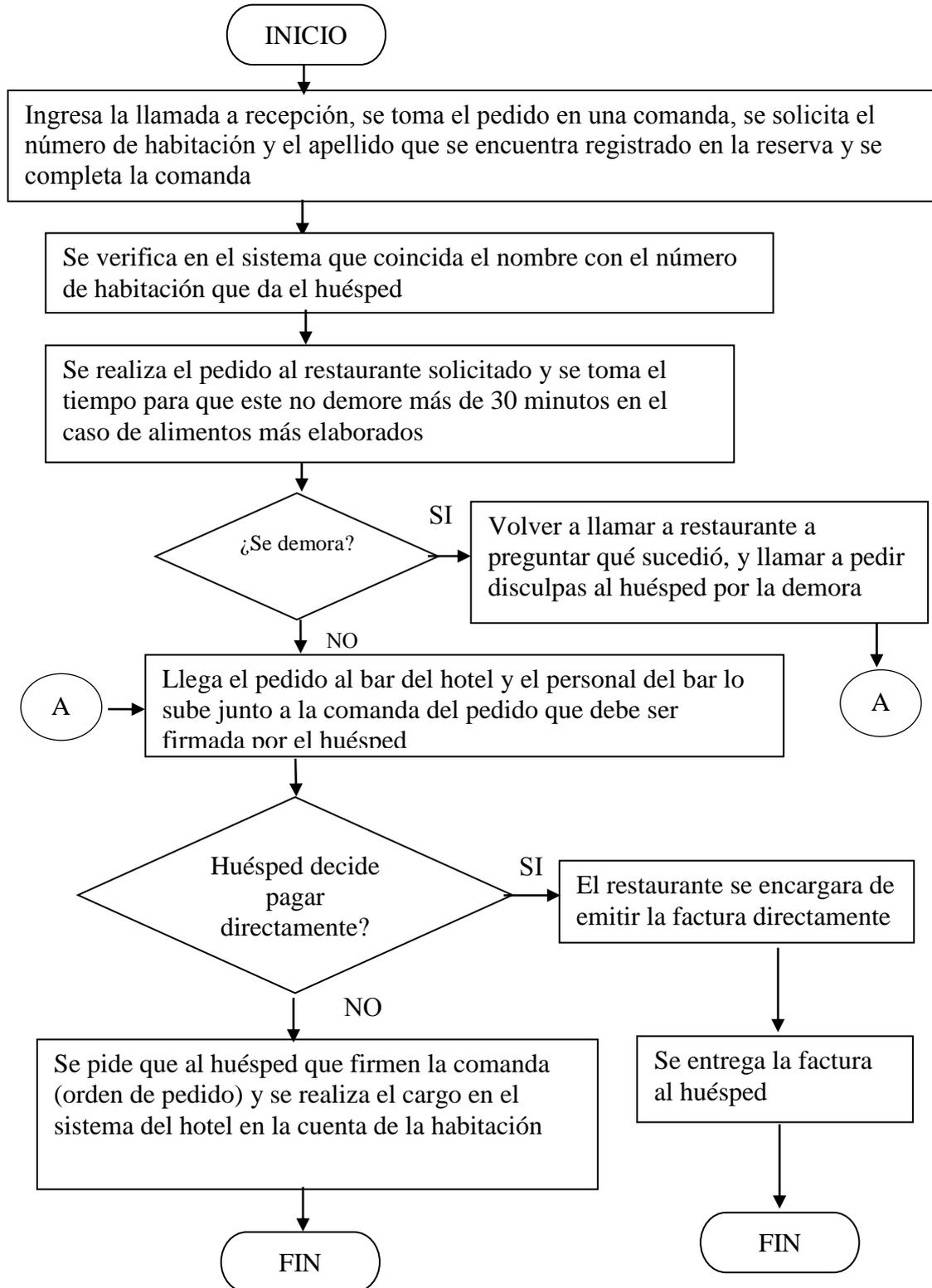


Figura 5.7.: Flujograma del Proceso de Toma de Pedidos de Alimentación de Habitaciones en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Requerimientos de los Huéspedes**

El huésped llama a recepción solicitando el requerimiento, el recepcionista o telefonista debe tomar nota en la Hoja de Requerimientos: el inconveniente o la necesidad que presenta el huésped, el número de habitación, el apellido del huésped, la hora en que se está comunicando. Posteriormente el recepcionista se comunica con el área correspondiente para que pueda resolver el inconveniente. El personal que haya acudido a dar solución al problema, debe comunicarse con recepción a notificar dicha solución. El recepcionista debe registrar la hora de la solución del inconveniente, y llamar al huésped para confirmar que ya todo se encuentre en orden.

En el caso de que el personal llamado no haya podido dar solución al problema, recepción debe consultar con Gerencia o con el Gerente en turno como se podría compensar la necesidad del huésped y una vez llegado a un acuerdo, debe llamar al huésped para ofrecerle el beneficio por cortesía. Una vez entregado el beneficio se acaba el proceso.

- **Requerimientos de los Huéspedes**

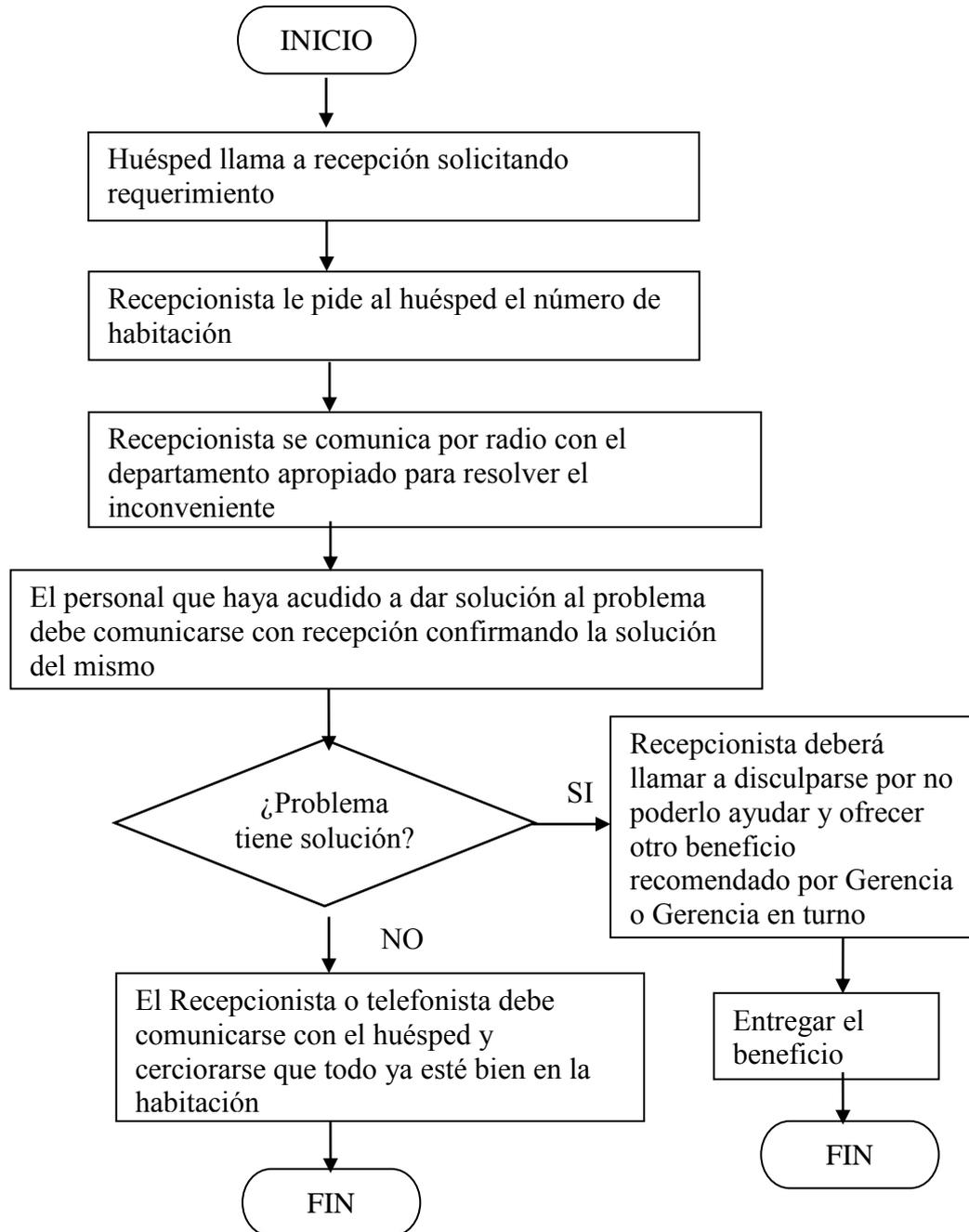


Figura 5.8: Flujograma del Proceso de Requerimiento de los Huéspedes en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Departamento de Ama de Llaves**

Ama de Llaves es el departamento de limpieza del hotel, se compone por el Ama de Llaves que viene a ser la Jefa del departamento, las camareras y las personas encargadas de la limpieza de áreas públicas. La Ama de Llaves debe empezar muy temprano repartiendo tareas, primeramente debe repartir entre las camareras, cierta cantidad de habitaciones vacantes u ocupadas, una vez repartidas las habitaciones, proceden a tomar y llenar los coches utilizados para la limpieza de las habitaciones con linos (sábanas y toallas), con amenidades para las habitaciones y con las llaves de las habitaciones. Temprano antes de las 9h30am, las camareras deberán pasar preguntando por cada habitación si los huéspedes desean enviar la ropa a la lavandería y recogerla, para que ya unida toda la ropa de las habitaciones la entreguen a la Ama de llaves para que la envíe a la tintorería.

Luego deben subir a las habitaciones, si la habitación está ocupada la camarera debe preguntarle al huésped si podría pasar a arreglar la habitación mientras este se encuentra en la habitación, si este accede puede pasar, caso contrario deberá volver más tarde cuando no esté. Si la habitación está vacante la camarera debe ingresar directamente y realizar la limpieza. Una vez dentro de la habitación la camarera debe verificar si el huésped dejó ropa para la lavandería y si es así recogerla y entregarle a ama de llaves, también debe realizar pasando un día el cambio de linos (sábanas y toallas) en el caso de estadias largas, puesto que en las vacantes debe cambiarlas obligatoriamente. Antes de las 11h00 a.m. debe bajar todo el lino para que la empresa recolectora se la lleve a lavar. Al fin del día deben dejar guardando los coches, el lino sobrante, entregar las llaves maestras y los reportes de las habitaciones limpiadas.

- Departamento de Ama de Llaves

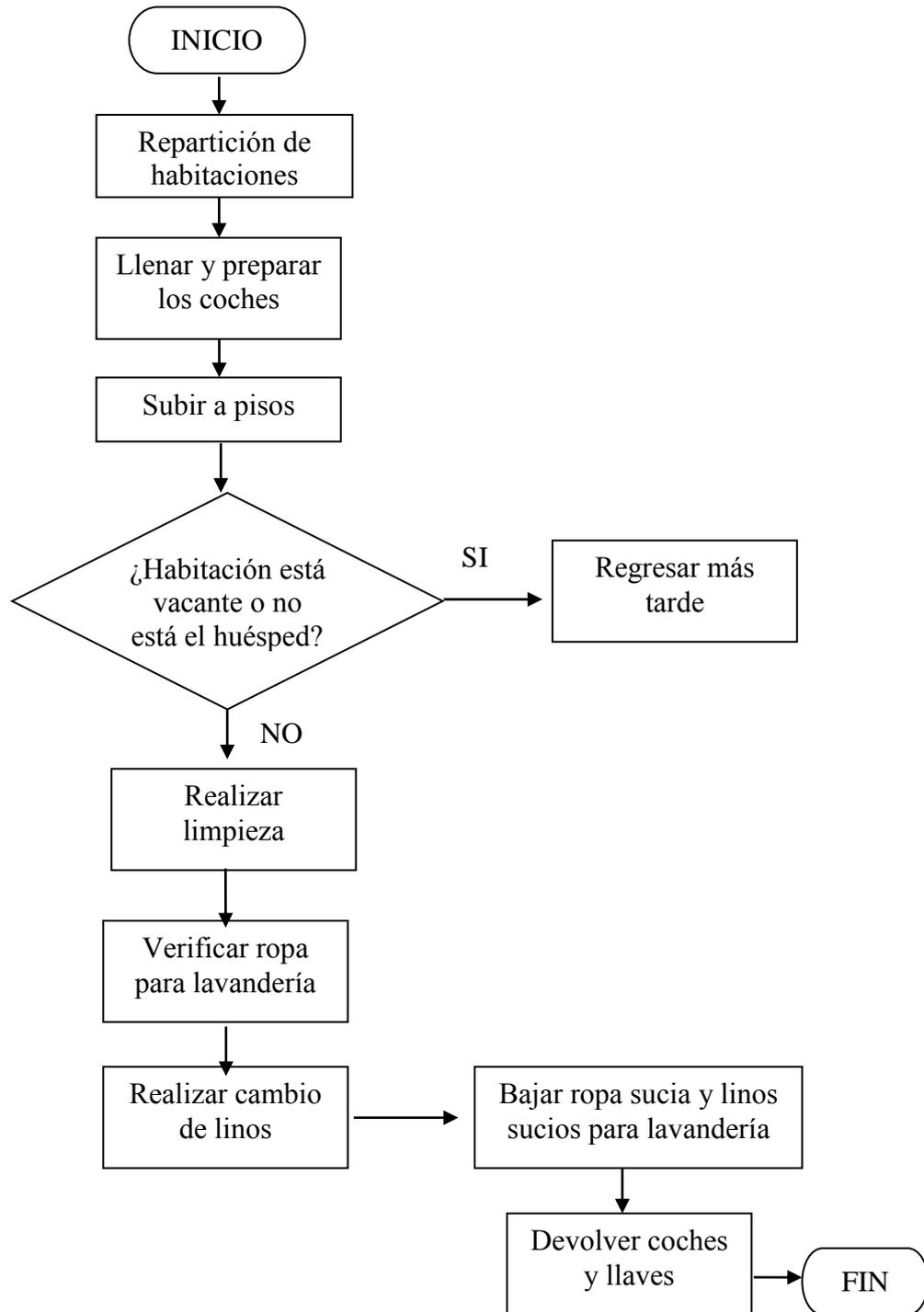


Figura 5.9: Flujograma del Proceso de Ama de Llaves en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Departamento de Mantenimiento**

Al inicio del turno el jefe del Departamento y los operadores deben revisar que no hayn quedado pendientes del turno anterior, si es así deben continuar con la (s) tarea(s). Si no hubiera ningún pendiente los operadores deben solicitar una lista de habitaciones vacantes (desocupadas) y revisarlas con detenimiento, en cuanto a pintura, buen estado de los artefactos eléctricos, luces, alfombra y grifería, para así realizar el debido mantenimiento de los puntos antes mencionados.

Además deben estar atentos ante cualquier llamado que hicieren ama de llaves o recepción para los requerimientos de los huéspedes.

Periódicamente tienen también a su cargo la responsabilidad de dar mantenimiento a la maquinaria del hotel, en cuanto a bombas de agua, calderos de agua caliente, entre otros

- **Departamento de Mantenimiento**

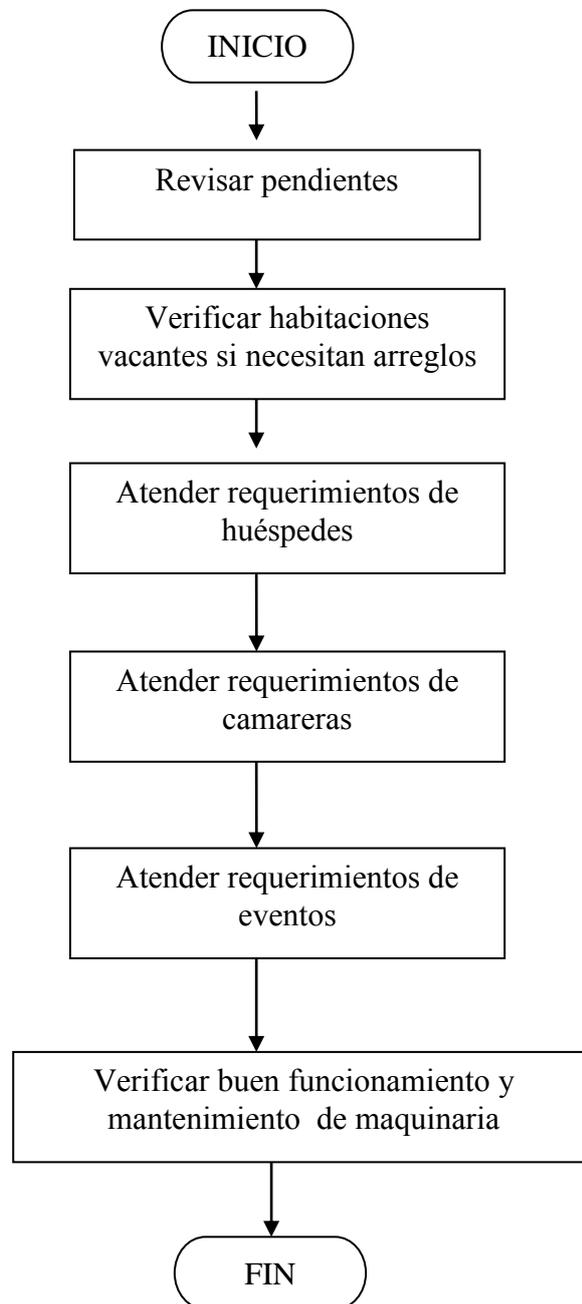


Figura 5.10: Flujograma del Proceso de Mantenimiento en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Departamento Financiero referente al Registro de Transacciones Contables**

Este departamento realiza varios procesos financieros relacionados con las transacciones contables que se efectúan en el hotel. a continuación se presenta una explicación de cada uno de ellos:

- **Transacciones Contable en Ventas**

Recepción emite la factura legalizada y una vez firmada por el huésped las reúne y al final del día, el auditor nocturno las entrega a Gerencia, quien se encarga de recibir y revisarlas para pasarlas posteriormente a Finanzas, en donde se dividen las facturas corporativas de las particulares, a las últimas se las archiva, pero en el caso de las corporativas se envía la original a la empresa para que efectúe el pago respectivo. Se espera por el Plazo de Crédito de 30 días, una vez que el cliente ha pagado se archiva la copia de la factura y se registra la transacción a ingresos. Y si al terminar el plazo las facturas no son canceladas, inicia el proceso de cobro llamando por teléfono al cliente, si este solicita cambio de factura por emisión de fecha, el contador debe realizar este cambio pero en este caso el pago debe ser inmediato.

• **Transacciones Contables en Ventas**

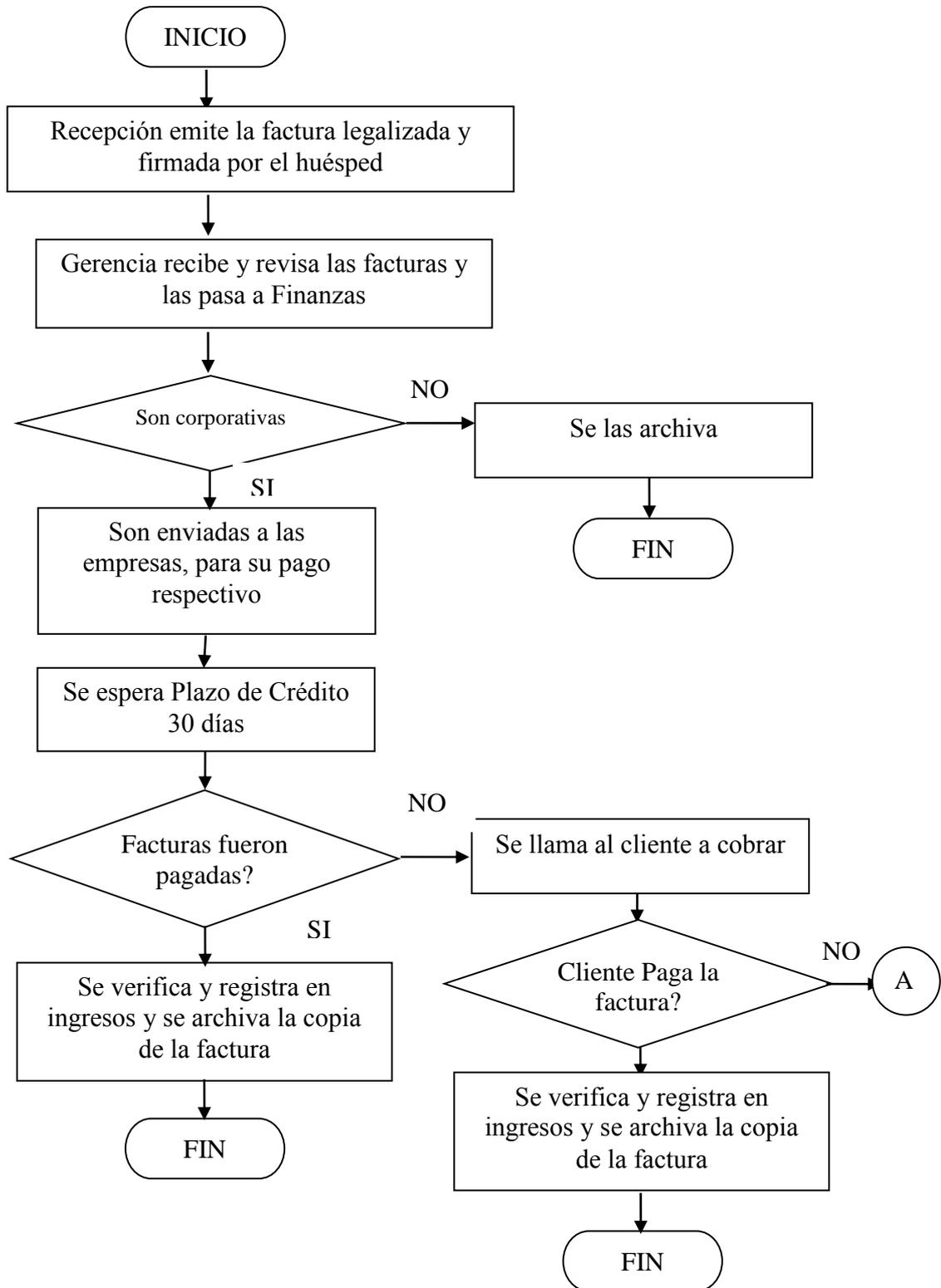


Figura 5.11 : Flujograma del Proceso de Transacciones contables en Ventas en el Hotel Holiday Inn Express.

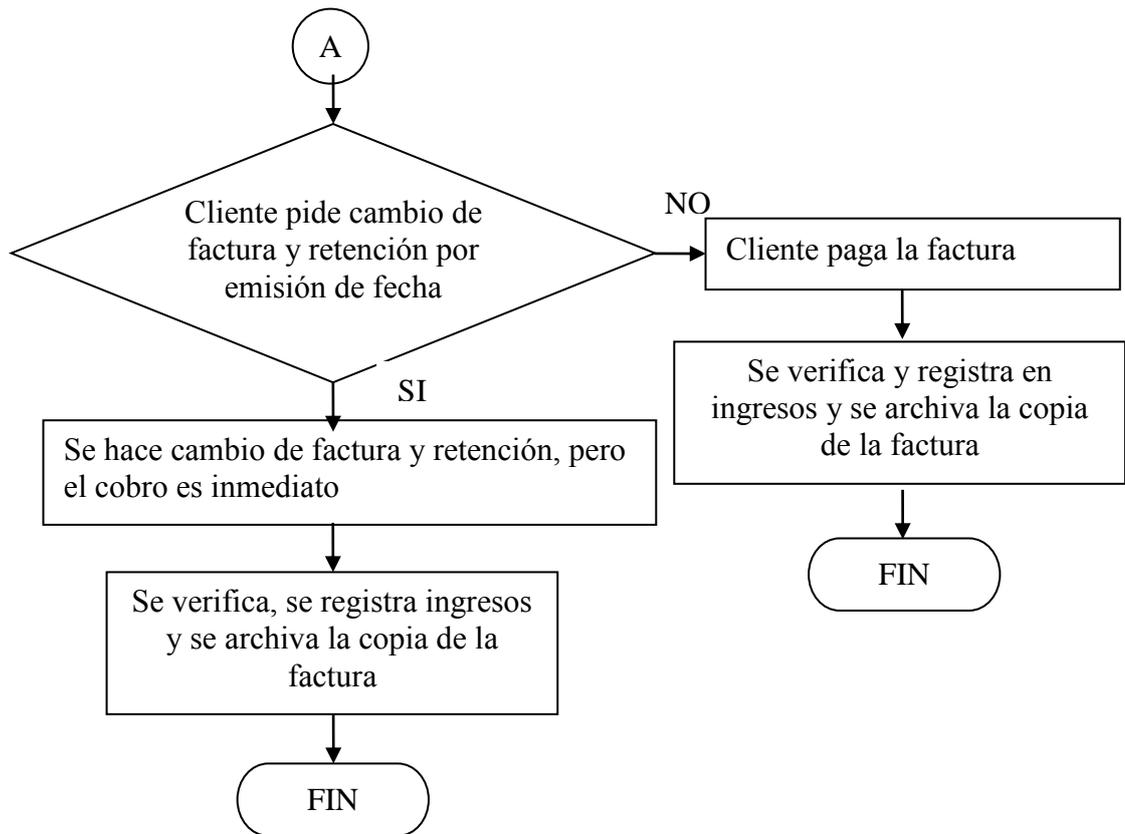


Figura 5.12: Continuación del Flujograma de Transacciones Contables en Ventas en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Transacciones Contables en Compras**

La Gerencia General del Hotel recopila las facturas de proveedores de acuerdo a los pedidos realizados y las revisa, si está de acuerdo las debe firmar y colocar la fecha de pago y las pasa al Departamento Financiero, caso contrario las devuelve al proveedor para que estas sean corregidas.

Ya cuando Contabilidad recibe las facturas, revisa que todo esté bien, con la firma y fecha de pago, si cumplen con todos estos requisitos, se contabiliza, se emite la retención y se realiza el pago respectivo, que se registra en egresos.

- **Transacciones Contables en Compras**

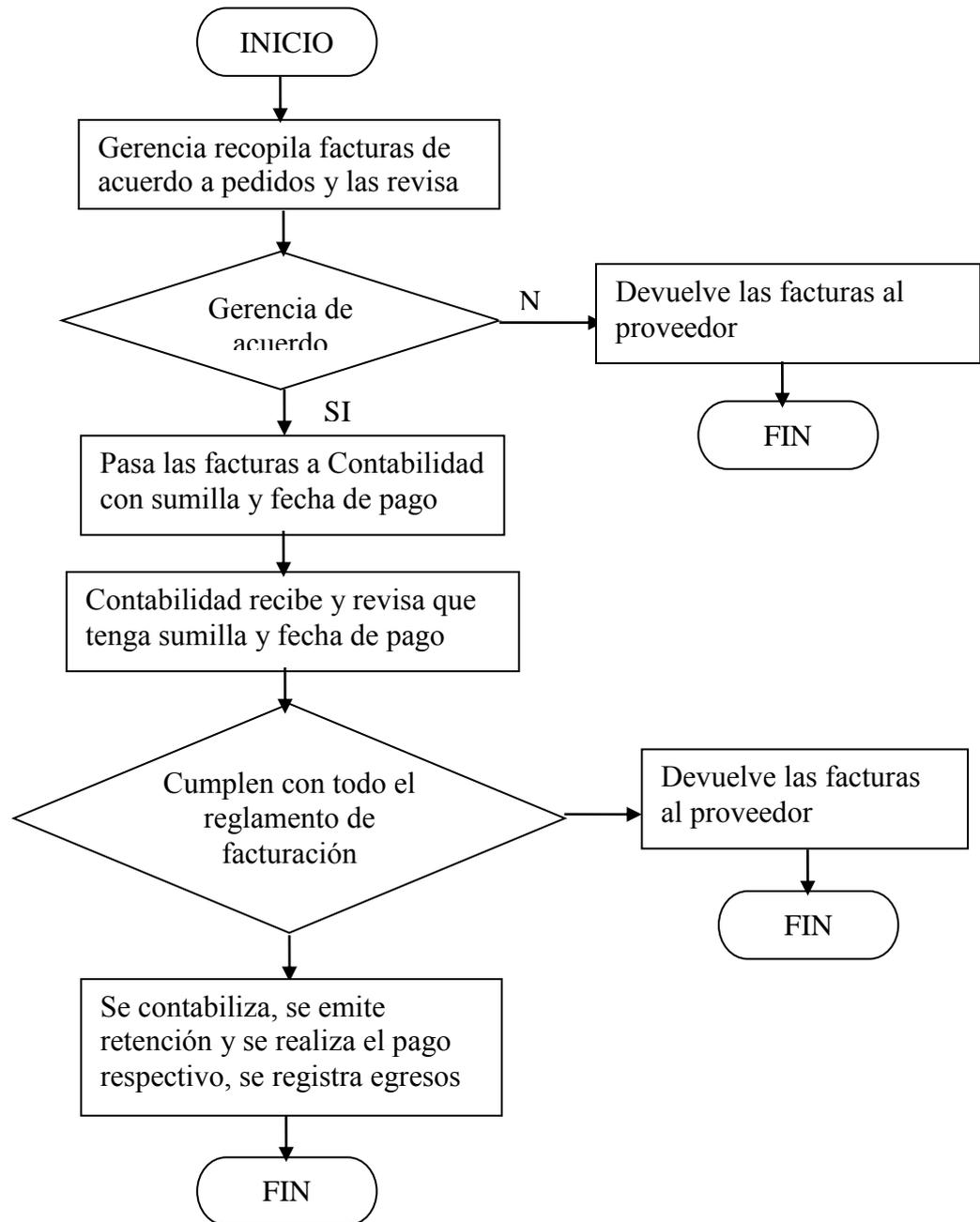


Figura 5.13 : Flujograma del Proceso de Transacciones Contables en Compras en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Proceso de Nómina**

Para este proceso Gerencia debe revisar el registro de asistencia del personal, mientras Finanzas revisa la página del IESS para realizar los pagos detallados de Fondos de Reserva, préstamos y asistencia. El contador debe revisar el archivo de facturación para continuar con el cobro de valores pendientes a empleados por falta de cobro a huéspedes.

También debe revisar el consumo de empleados en restaurantes en convenio y procede a realizar la nómina. Gerencia revisa y aprueba la nómina y el contador emite el pago de nómina.

Luego el contador contabiliza el Rol de pago y provisiones mensuales en el Sistema Contable y genera las planillas de pago de aportes, préstamos y fondos de reserva.

- **Proceso de Nómina**

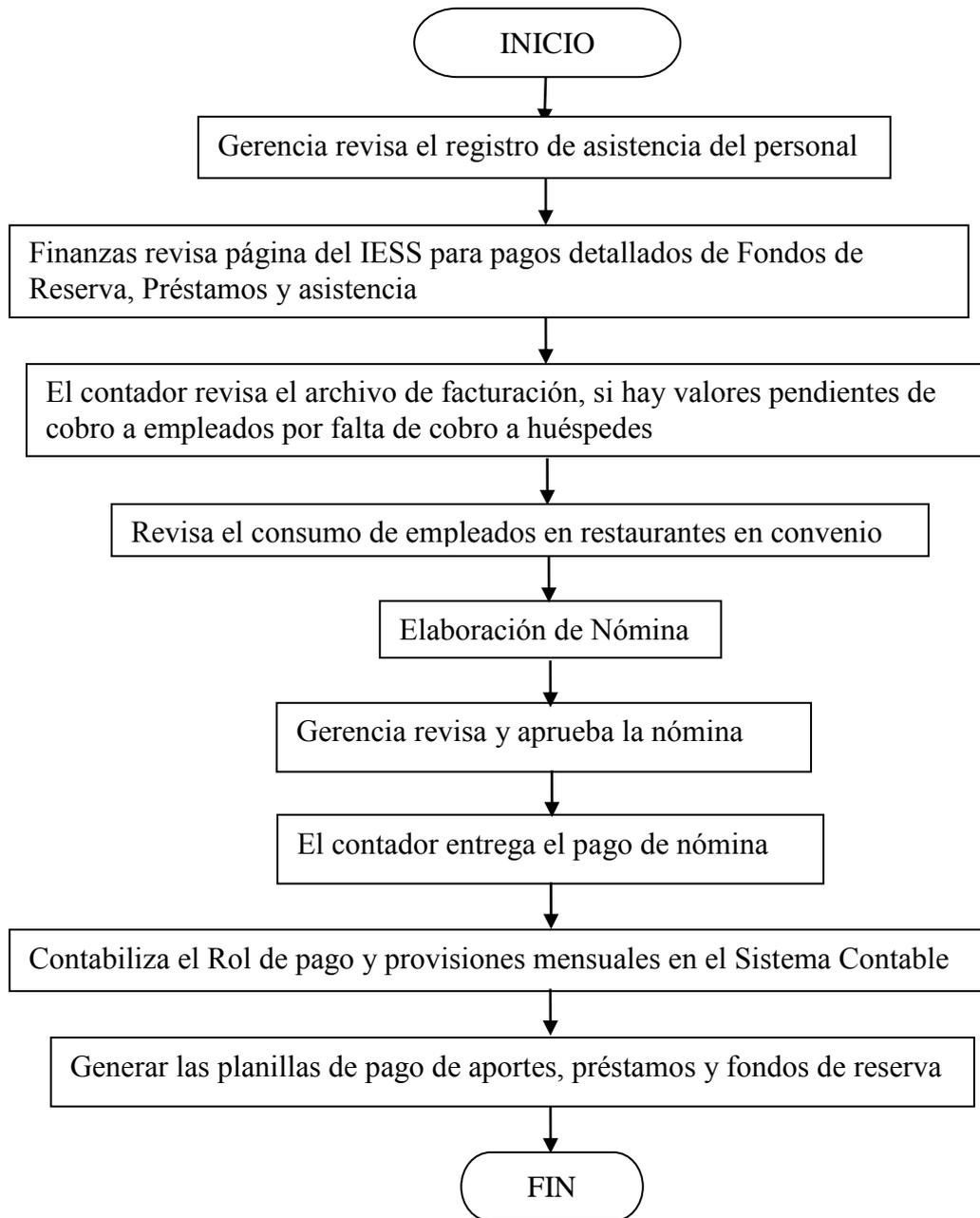


Figura 5.14 : Flujograma del Proceso de Proceso de Nómina en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Proceso de Impuestos**

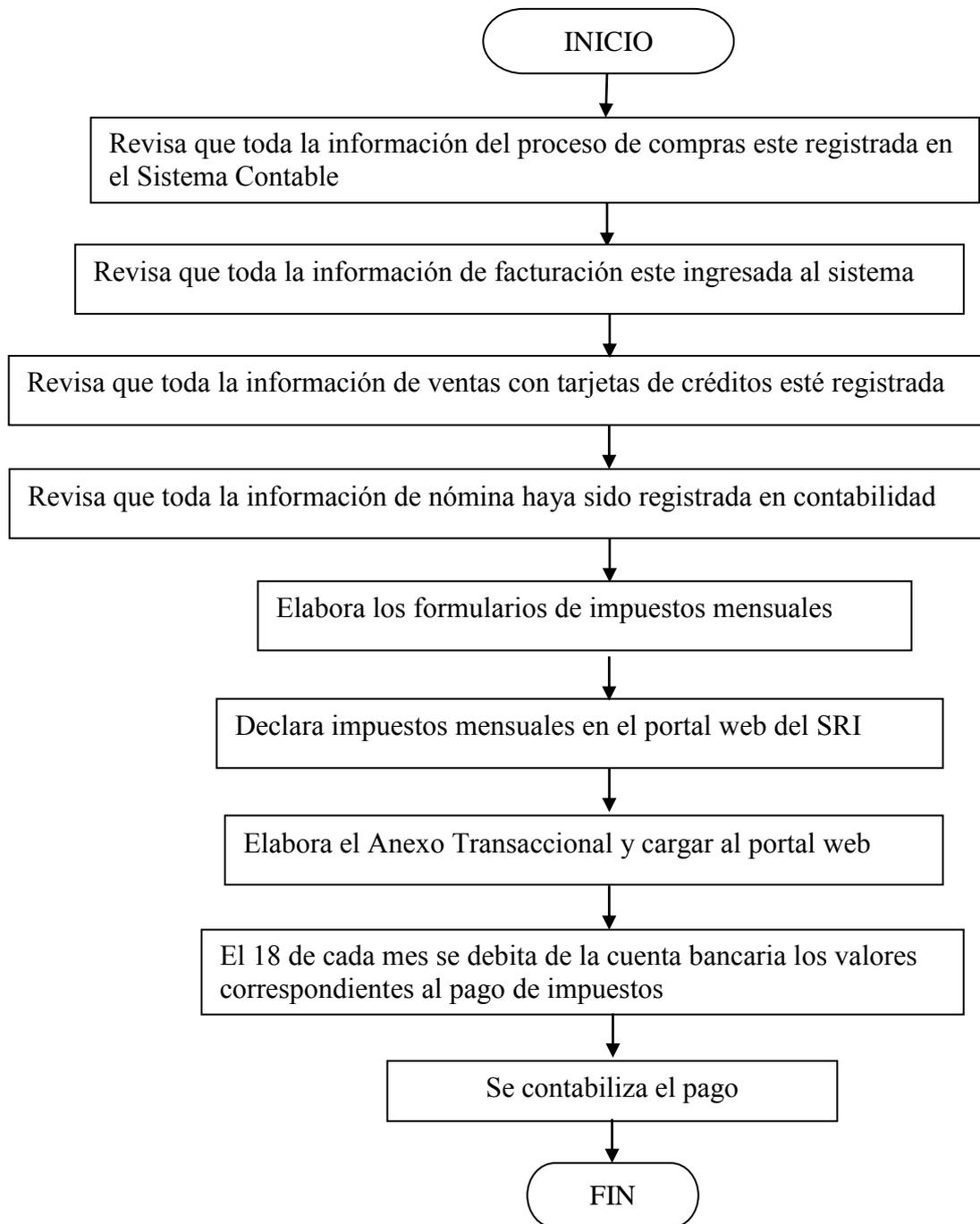


Figura 5.15: Flujograma del Proceso de Impuestos en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Proceso de Elaboración de Estados Financieros**

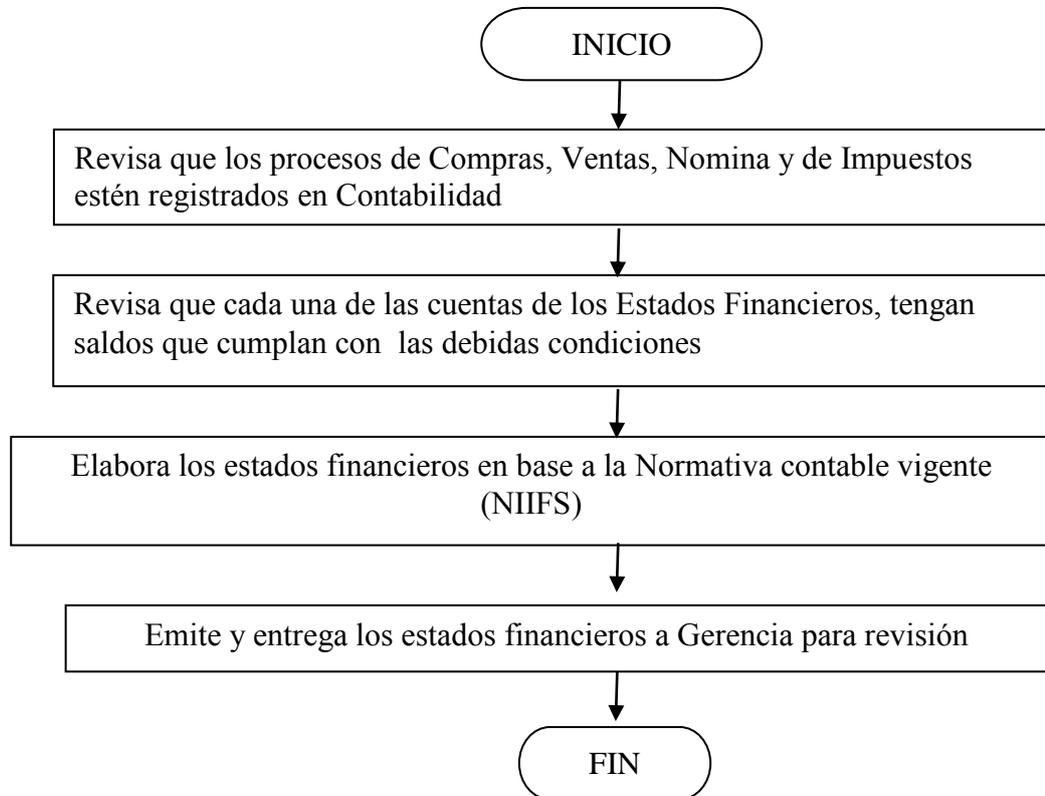


Figura 5.16 : Flujograma del Proceso de Elaboración de Estados Financieros en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Departamento de Alimentos y Bebidas**

Eventos recibe la llamada de solicitud de eventos, la persona encargada de este departamento debe cerciorarse de la disponibilidad de los salones en la fecha o fechas solicitado el evento, en el caso de que no hubiera disponibilidad, deberá recomendar otra fecha, si el cliente no pudiera ser flexible y cambiar las fechas, el coordinador de eventos deberá disculparse por no poderle ayudar y ofrecer los servicios para una próxima ocasión.

En el caso de haber disponibilidad, el coordinador de eventos deberá tomar dato de todos os requerimientos del cliente, se agenda la fecha o fechas requeridas para reservar los salones o salas ejecutivas, se realiza una cotización y se la envía al cliente para que la revise, si el cliente no está de acuerdo, se realiza una revisión con Gerencia y si se trata de un cliente frecuente o si es un evento que va a representar buenos ingresos, se realiza cierto descuento y se vuelve a mandar la propuesta

. Ya cuando el cliente esté de acuerdo con la propuesta, se procede a la elaboración del contrato y sus respectivos anexos del detalle de los requerimientos y de las órdenes de trabajo para el personal interno y para el servicio de catering. Se solicita al cliente el 80% del valor total del evento, mismo que deberá ser cancelado antes del evento junto con este pago se dejara un voucher de garantía abierto, y una vez culminado el mismo se realizará el cobro de la diferencia y se hará la devolución de este voucher.

El personal una vez que recibe las órdenes de trabajo procederá a montar el evento. Cuando el evento haya terminado y el cliente haya cancelado la diferencia del total del evento se le entregará la factura.

- Departamento de Alimentos y Bebidas (Eventos)

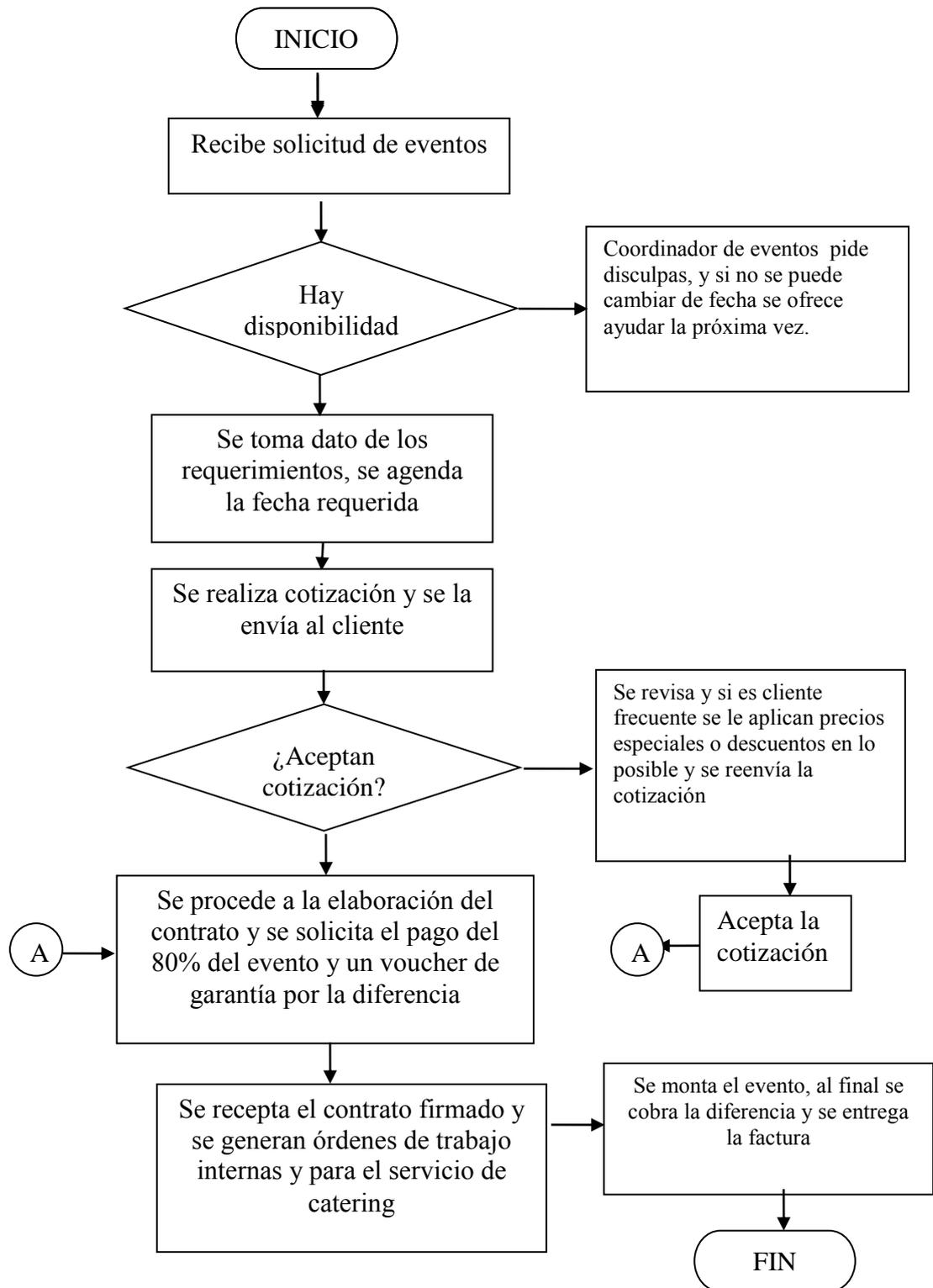


Figura 5.17: Flujograma del Proceso de Eventos en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Departamento de Alimentos y Bebidas (Desayunador)**

Las personas encargadas de ésta área, deben realizar los pedidos de todo lo necesario para la elaboración y montaje del desayuno para los huéspedes, todos los alimentos adquiridos vana a ser cuidadosamente almacenados de tal manera que éstos se conserven su calidad. En el caso de las frutas, estas deben ser lavadas y desinfectadas antes de ser almacenadas en el refrigerador. Cada mañana se procederá a cortar la fruta, para ser colocada en el mesón del desayunador, además del queso y jamón.

Se colocará la vajilla y cubiertos necesarios para el desayuno.

También cada mañana llegará el pan fresco y será colocado en variedad para los huéspedes.

Se colocará leche caliente, agua, variedades de té, café caliente, chocolate caliente, variedades de jugos naturales, mantequilla y mermelada.

Una vez que los huéspedes se retiren después de haber desayunado, cada mesa debe ser limpiada, retirando todo lo utilizado, así como los desperdicios.

- **Departamento de Alimentos y Bebidas (Desayunador)**

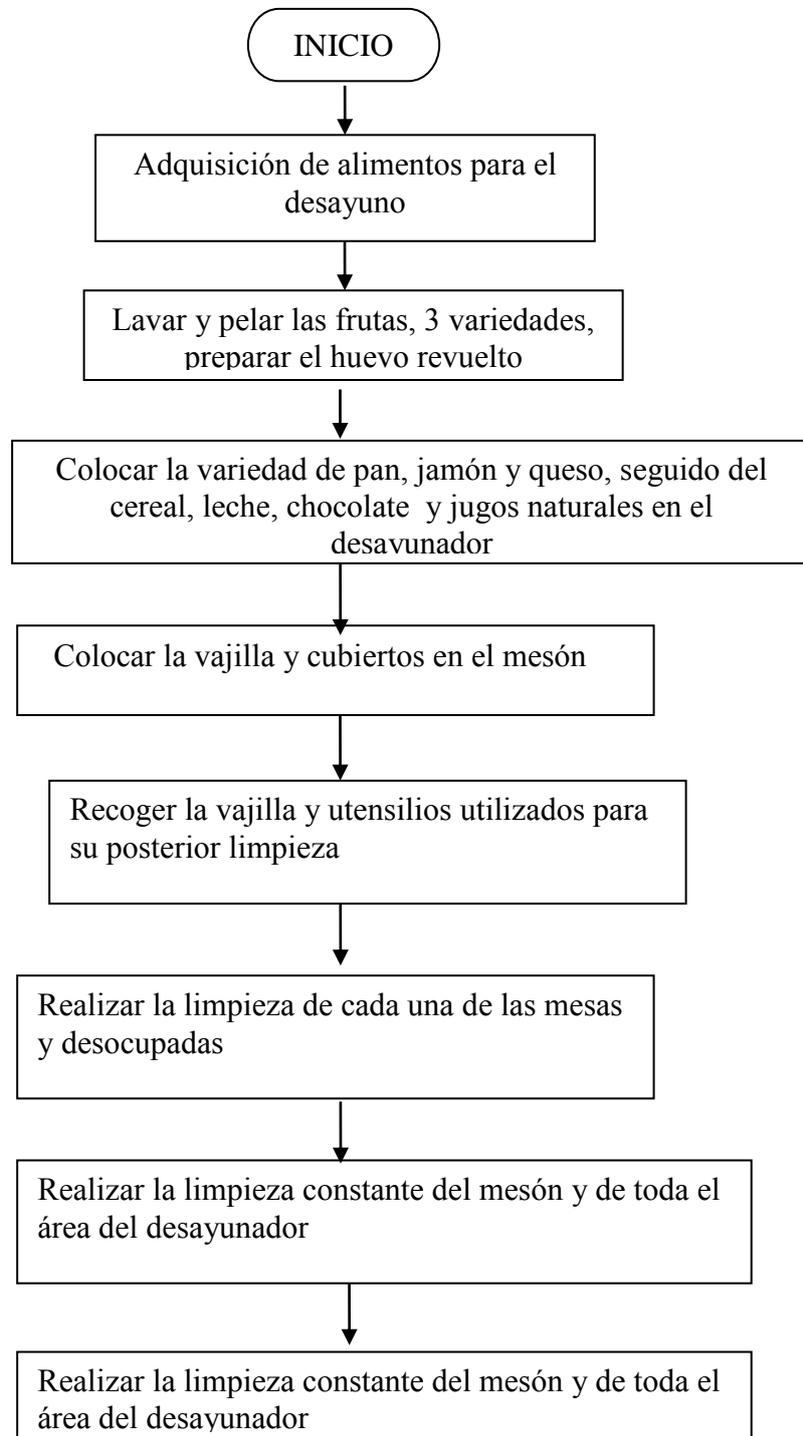


Figura 5.18: Flujograma del Proceso del Desayunador en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Departamento de Ventas (Cliente – Hotel)**

El Departamento de ventas recibe la solicitud del cliente, ya sea por llamada o personalmente, el agente de ventas debe revisar si las fechas en las que el cliente requiere contratar habitaciones, la disponibilidad esté en condiciones favorables para poder ofrecer el servicio, si no es así, se negocia el poder ayudarle con cierto número de habitaciones, si el cliente no accede se le agradece por considerarnos en su selección y le ofrece ayudarle para una próxima ocasión.

Si el hotel posee la disponibilidad requerida, se empieza a tomar la información necesaria del cliente, y se agenda las fechas en las que requiere las reservaciones.

El agente de ventas debe elaborar una cotización y en base a la cantidad de habitaciones se asigna una tarifa especial o corporativa, cuando es el caso de que el cliente se una empresa, una vez completada la cotización con toda la información en cuanto a la tarifa de las habitaciones, los servicios y beneficios que incluirá, se la manda al cliente para que nos dé una respuesta.

Si el cliente ya revisó la cotización y no está conforme con lo propuesto, se realizará una nueva revisión junto con la Jefe de Ventas y se analizará si es conveniente el ofrecer un descuento, en el caso de que así sea se vuelve a enviar una nueva propuesta y una vez que el cliente accede, se procede a la elaboración del contrato y se solicita el pago del 80% del hospedaje además de un voucher de garantía por la diferencia.

Una vez que el cliente firme el contrato se lo receipta y se entrega la información a reservas para la elaboración de las reservaciones. Posteriormente el departamento de Reservas o Recepción prepara y asigna las habitaciones para el grupo, una vez que los huéspedes realicen el check out se procederá a cobrar la diferencia.

- Departamento de Ventas, Cliente - Hotel

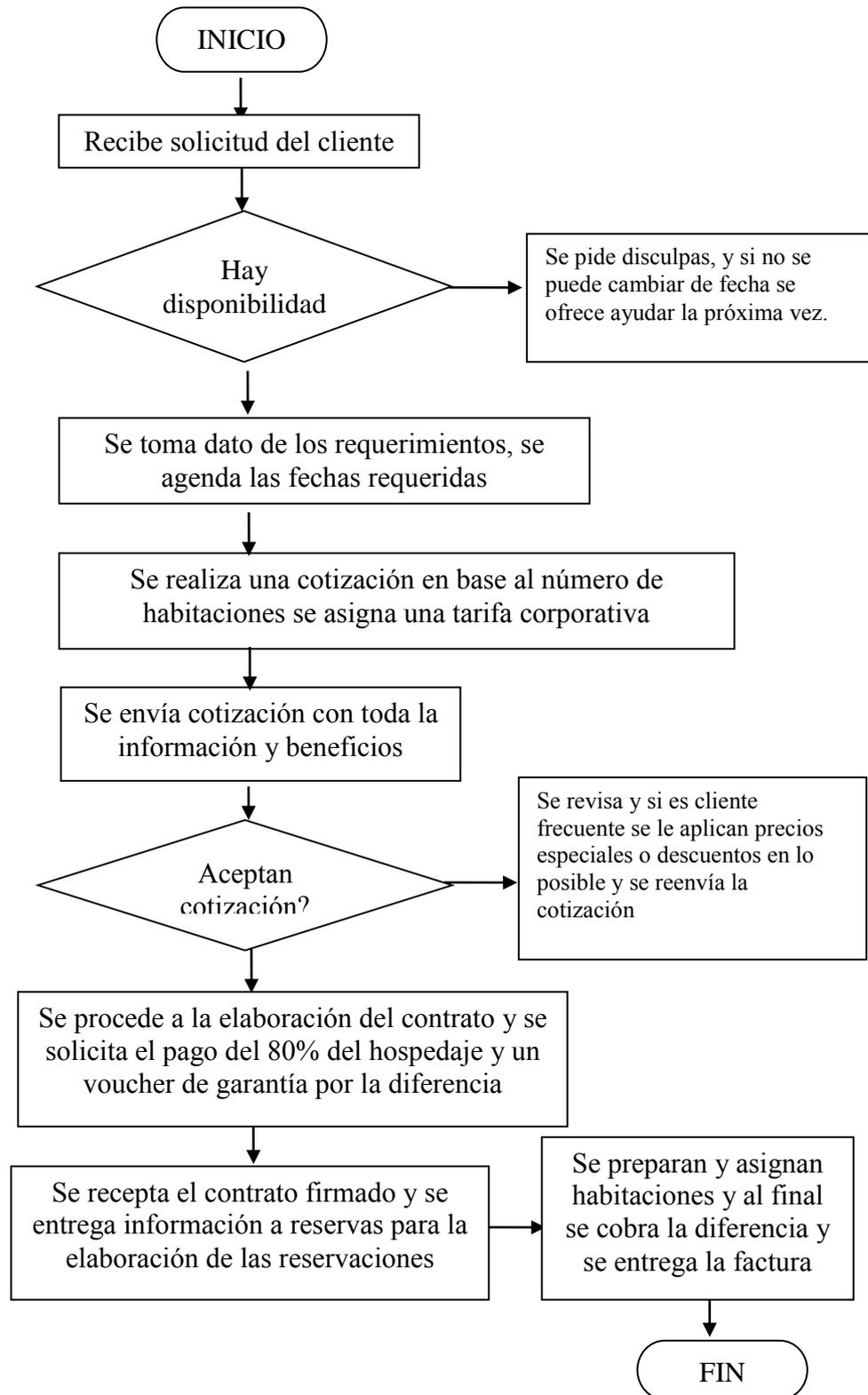


Figura 5.19: Flujograma del Proceso de Ventas, Cliente – Hotel, en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Departamento de Ventas (Hotel – Cliente)**

Los agentes de ventas tienen dividida la cartera de clientes del hotel, por lo que periódicamente deben realizar visitas a las oficinas de sus clientes para mantener la buena relación de mutuos beneficios y estrechar la relación, así como también deben seguir incluyendo nuevos clientes, consiguiendo citas para negociar el servicio del Hotel. A los nuevos clientes, el agente de ventas debe ofrecerle una tarifa corporativa, estipulada en base al número de noches que produciría la empresa cliente anualmente. Si el cliente acepta la tarifa, es necesario proceder con la recopilación de los documentos necesarios del cliente para la asignación de crédito financiero con el Hotel, esto permite que la empresa acumule facturas y las pague todas juntas en una fecha acordada, sin problema alguno. Y acto seguido se procede a la elaboración de un convenio que garantiza a la empresa la tarifa corporativa por un año.

Una vez que el cliente ya mantenga una relación con el Hotel, los agentes de ventas deberán continuar con sus visitas periódicas para que el Hotel esté a disposición en cualquier requerimiento de la empresa.

- Departamento de Ventas, Hotel - Cliente

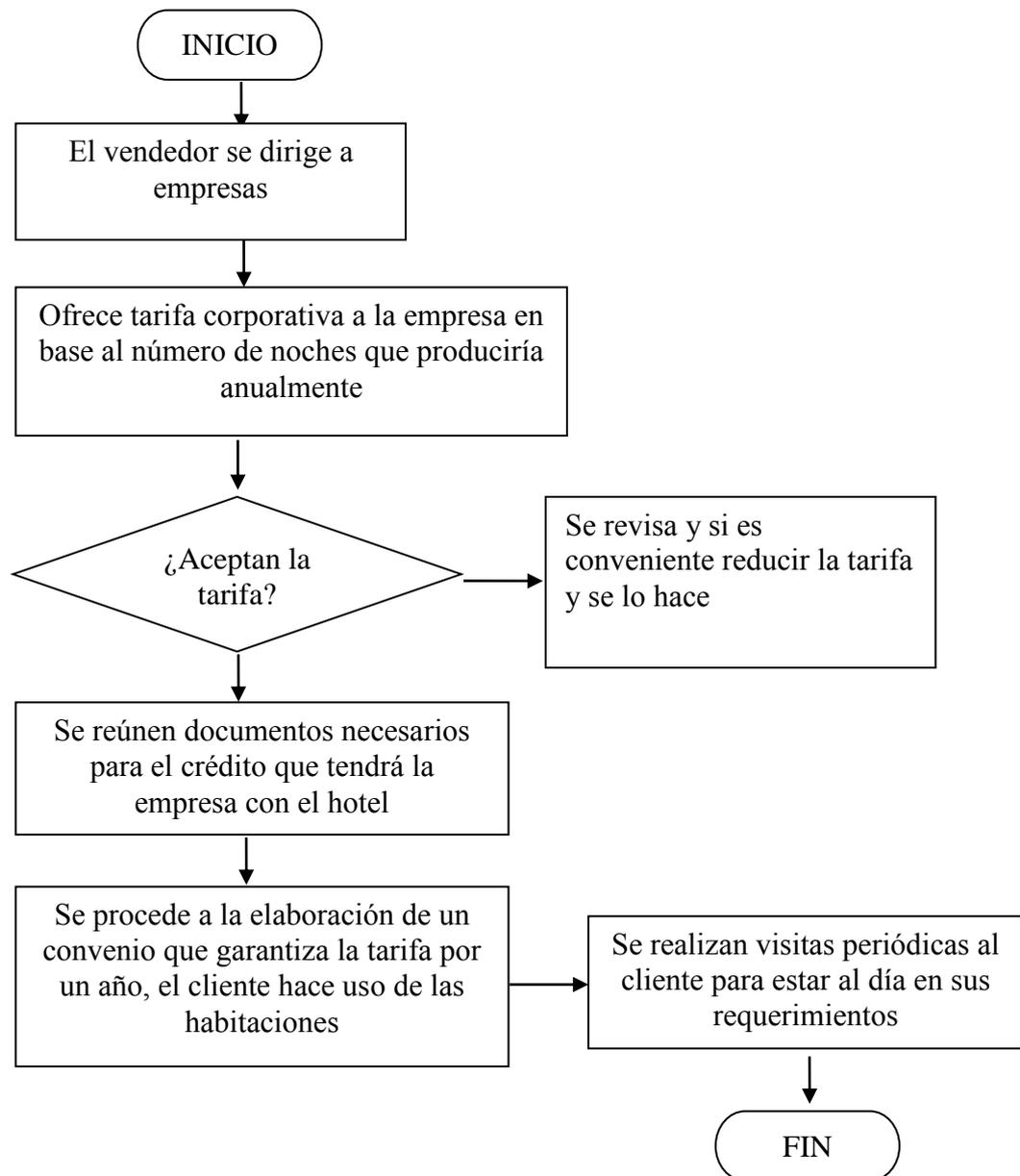


Figura 5.20: Flujograma del Proceso de Ventas, Hotel - Cliente, en el Hotel Holiday Inn Express.

- **Indicadores**

- **Indicadores de calidad del proceso:**

- Tiempo en que se tarda en hacer el check – in
- Tiempo en que se tarda en hacer el check – out
- Tiempo en que se tarda en la limpieza de la habitación
- Tiempo en que se tarda en la entrega de los pedidos de alimentos a la habitación
- Tiempo en que se tarda mantenimiento, en la reparación de los implementos eléctricos o de la infraestructura de la habitación.

- **Indicadores de calidad del servicio**

- Número de clientes que han tenido que esperar más de diez minutos para realizar el check – in
- Número de clientes que han tenido que esperar más de diez minutos para realizar el check – out
- Número de clientes que han tenido que esperar más de 30 minutos para recibir su pedido de alimentos
- Número de clientes que han tenido que esperar más de 20 minutos para recibir su servicio de limpieza de la habitación
- Número de clientes que han tenido que esperar más de 10 minutos para la reparación de los implementos eléctricos o de la infraestructura de la habitación.

- **Indicadores de percepción del cliente:**

- Número de quejas de clientes por tiempos de espera

- Número de quejas de clientes por presentación de alimentos en el desayunador
- Número de quejas de clientes por ruidos en la habitación
- Número de quejas de clientes por tarifa errónea en la reserva
- Número de quejas de clientes por la atención de los empleados del hotel
- Número de quejas de clientes por equivocaciones y daños en la ropa enviada a lavandería.

5.6.1.3 Gestión de los documentos del sistema

5.5.1.3.1 Generalidades

La dirección debe definir un procedimiento que regule el sistema de control de los documentos del sistema de calidad y describir cómo se gestiona la documentación de calidad en el establecimiento y sus formatos respectivos.

Debe incluir título, fecha de la edición, código o referencia, etc.

5.5.1.3.2 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

Debe establecerse un procedimiento para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario
- c) asegurarse de que se identifiquen los cambios

5.5.1.3.3 Registros

Un procedimiento debe regular el sistema de gestión de los registros de la calidad.

El Hotel deberá mantener esta regulación como evidencia de que el sistema de calidad está funcionando. Los documentos deben ser perfectamente legibles y estar conservados y archivados de forma que se pueda acceder a ellos.

5.5.1.3.3.1 Control de Registros

Los registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deberán ser controlados.

5.5.2 Situaciones adversas a la prestación del servicio (no conformidades)

La dirección del Hotel Holiday Inn Express debe definir un procedimiento para identificar las situaciones adversas a la calidad, analizarlas e implantar las acciones preventivas o correctivas que permitan evitar su reaparición.

El procedimiento de gestión de las situaciones adversas contemplará como mínimo las siguientes:

- **Quejas y reclamos de clientes**

Al momento de recibir una queja esta deberá en lo posible solucionada inmediatamente entre el personal y el cliente y en casos muy extremos ser notificada inmediatamente al responsable del departamento implicado, quien se encargará de dar la solución más pertinente y de satisfacción para el cliente. Procurando actuar antes de que el cliente se retire de las instalaciones. Por lo que es muy importante que los empleados entiendan que su rol no es discutir con el cliente para ver quien tiene la razón, sino lograr la comprensión y el entendimiento entre ambas partes para así lograr que el cliente no abandone la empresa.

- **Llegada de cliente con reserva confirmada, sin posibilidad de alojarlo en el establecimiento.**

Este es un tema que debe ser manejado de una manera delicada, ya que se podría estar perdiendo un gran cliente en potencia, de todas maneras suele suceder y el personal del hotel debe estar preparado para comunicar el inconveniente y hacerle sentir al huésped lo menos incomodo posible, facilitándole el transporte hacia el hotel en convenio donde

se lo hospedará, ofreciéndole regresar por el al siguiente día para retirarlo y que pueda desayunar en hotel Holiday Inn además de poderlo ya instalar en su habitación, es recomendable proceder con estas instalaciones con clientes que tengan sus reservas por más de una noche y que podría convertirse en un cliente frecuente si compensamos todo el inconveniente con detalles de cortesía, o con clientes que se sabe por su tarifa solo estarán de paso y que sería muy difícil su retorno.

- **Mal funcionamiento de instalaciones, equipos y aparatos que afecten a la calidad del servicio.**

En este caso, el personal de mantenimiento del hotel debe seguir un procedimiento de chequeo constante de cada uno de los aparatos y equipos electrónicos en cada una de las habitaciones, realizando un recorrido por las habitaciones vacantes del hotel, por cada piso, durante los fines de semana en donde el hotel presenta baja ocupación, de esta manera esta sería una acción preventiva a ocasionar molestias a los huéspedes, en el aspecto de percepción del cliente de la calidad en el servicio ofrecido.

- **Recursos humanos insuficientes conforme a lo planificado para cubrir el servicio.**

Este problema también requiere una acción preventiva más que correctiva, y más aun si el sistema del hotel puede predecir una ocupación alta, y que además ofrecerá a la par eventos empresariales en sus salones, es algo lógico que el personal del hotel debe estar preparado y tener la cantidad de empleados suficientes como para ofrecer un servicio de calidad, sin correr riesgos de mantener al cliente en espera, o ayudarlo con sus requerimientos de una manera deficiente que no lo satisfaga y que ponga en riesgo la lealtad del cliente.

- **Extravío o deterioro de prendas de clientes depositadas para el servicio de lavandería o limpieza en seco.**

En este caso las acciones preventivas y correctivas son necesarias, las primeras porque el personal debe tener cuidado de confirmar la información del formulario que llena el huésped y que coloca en la bolsa de ropa para lavandería, y que coincida con el nombre y número de habitación del huésped que registra el sistema del hotel. Además de fijarse si la ropa que va a enviar necesita un procedimiento especial ya sea en seco o en húmedo. Y en el caso de que la empresa externa que nos ayuda con este servicio, comete algún error de confusión, pérdida o deterioro de la prenda, el Hotel va a tomar acciones correctivas pero a través de la empresa externa, pues esta deberá hacerse responsable de los daños y retribuirlos, ya sea con una prenda nueva, igual a la extraviada o dañada o con el valor de la prenda, valor reconocido por el huésped.

5.6.2.1 Seguimiento y medición

El Hotel debe hacer el seguimiento y medir las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

5.6.2.1.1 Satisfacción del cliente

Es una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, el hotel debe hacer seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente con respecto a los al cumplimiento de sus requisitos. Todo esto lo podemos realizar mediante la evaluación y seguimiento de los indicadores que se mencionan en el punto 5.5.1.2.2 para percibir la satisfacción del cliente, a través de encuestas, análisis de la pérdida de clientes, las felicitaciones, las quejas y los informes de los agentes comerciales.

5.6.2.1.2 Auditoría Interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y UNE182001:2008.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.

5.6.2.1.3 Seguimiento y medición de los procesos

El hotel debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Los procesos deben alcanzar los resultados planificados.

5.6.2.1.4 Mejora continua

El Hotel Holiday Inn Express debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

5.6.2.1.5 Acción correctiva

En cuanto a las acciones correctivas se implementan para eliminar las causas de las no conformidades detectadas en el hotel, evitando su repetición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos de cara a:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

La dirección del hotel debería asegurarse de que se utiliza la acción correctiva como una herramienta para la mejora. La planificación de la acción correctiva debería incluir la evaluación de la importancia de los problemas surgidos, la causa, la acción tomada, su seguimiento y eficacia, etc. En el establecimiento de acciones correctivas debería participar personal de las disciplinas apropiadas. Igualmente, debería enfatizarse la eficacia y eficiencia de los procesos cuando se tomen acciones, y debería realizarse un seguimiento de las acciones para asegurar que se alcanzan las metas deseadas. Debe incluirse la revisión de las acciones correctivas establecidas en el hotel en la revisión por la dirección. Las acciones correctivas definidas deben eliminar las causas de las no conformidades para evitar que vuelvan a suceder. Algunas fuentes de información a considerar en las acciones correctivas pueden ser las quejas de los clientes, los informes de auditorías internas, resultados de la revisión por la dirección, resultados de las mediciones de satisfacción, etc.

5.6.2.1.6 Acción Preventiva

En cuanto a lo que tiene que ver con las acciones preventivas, el hotel debe asegurarse de que el producto o servicio que incumpla los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionado.

Con ayuda de un procedimiento se debe definir requisitos para:

- a) determinar las con conformidades potenciales y sus causas
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

5.6.3 Gestión ambiental

La gestión de la calidad y la gestión medioambiental son dos sistemas de gestión, que pueden tener efectos positivos en los resultados de las empresas. En el caso del sector hotelero

- La eficiencia energética y la reducción de consumos.
- La gestión y reducción de la contaminación

En este caso el hotel debe encontrar diferentes maneras de hacer que el uso de energía sea más eficiente y aunque ya posee actividades, la dirección del establecimiento debe incorporar las prácticas y consejos ambientales.

Estas acciones deben ser informadas al cliente también, solicitando su colaboración.

La manera de economizar energía que ofrece el hotel es mediante el ahorrador de energía que dispone en cada una de las habitaciones, puesto que cada vez que ingresa el huésped a la habitación, tiene que colocar la tarjeta (llave de la habitación que también

sirve para activar la energía), en el cajetín (ahorrador que se encuentra dentro de la habitación) y al momento de salir retirarla, es así que nada se queda prendido innecesariamente.

Así también se puede señalar las áreas en las que la operación de un hotel tiene impacto con respecto al gasto de recursos y contaminación ambiental son:

- Desperdicio de Energía.
- Desperdicio de Agua.
- Contaminación de agua.
- Desperdicio de papel
- Comida
- Desechos sólidos (amenidades).
- Emisión de gases

Para todo lo antes mencionado el hotel deberá establecer procedimientos de cómo:

La opción de que el huésped mantenga y reúse sus toallas y no solicite que se las cambien todos los días. Esto permite ahorrar el uso de agua, y disminuir la contaminación de la misma.

Para el desperdicio de papel, todos los departamentos deben reciclar las hojas utilizadas en impresiones.

En el caso de amenidades, los embases que son plásticos también se los debe separar en los deshechos pues estos deberán ser reciclados.

5.6.3.1 Consumo energético

Para una máxima optimización del consumo energético, nos dirigiremos directamente al conocimiento de nuestras instalaciones y realizar un estudio exhaustivo tanto en lo que se refiere al consumo como en el dimensionamiento de las instalaciones.

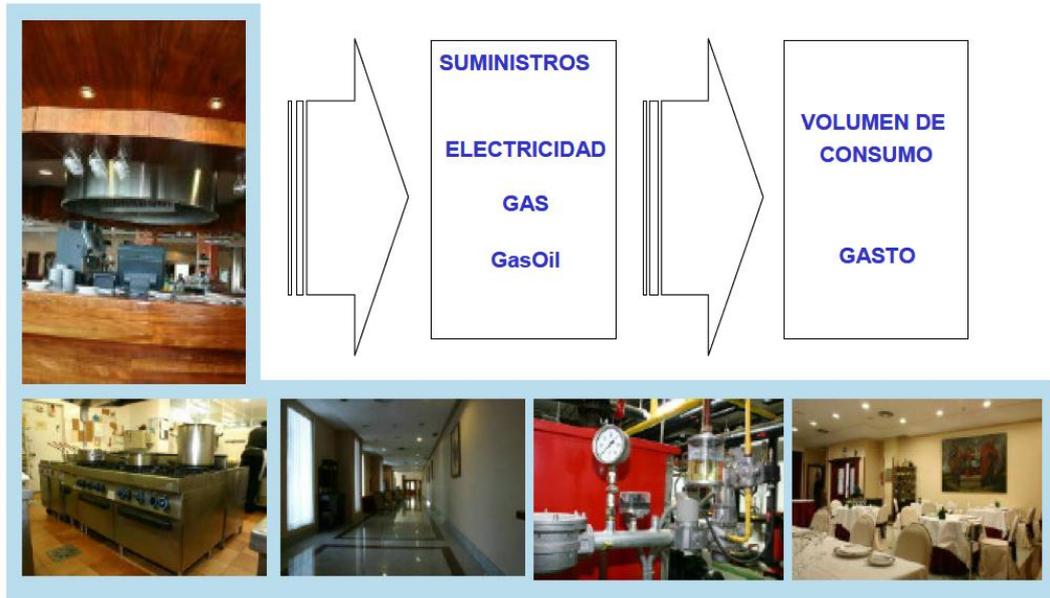


Figura 5.21: Sectores donde existe consumo de energía eléctrica

Al realizar el análisis se determinó que el consumo energético se concentra en lo que es iluminación, climatización y maquinaria.

Para lo cual, primero se separa por sectores ya que se debe tener un conocimiento por coste de la energía y así poder optimizar nuestro consumo, según como se puede observar en la figura 5.22

HOTEL	
INSTALACIONES	COCINA LAVANDERÍA SPA
APLICACIONES ENERGÉTICAS	ILUMINACIÓN ACS CLIMATIZACIÓN MAQUINARIA ETC.
ENERGÍAS	ELECTRICIDAD GAS
CONSUMO (* MEDIA SECTORIAL)	270.000 kWh/año

Figura 5.22. Separación por sectores del consumo de energía.

Para conseguir una adecuada optimización de las tarifas, se han de identificar los conceptos en los cuales se pueden obtener mayores ahorros, en el caso de la energía eléctrica

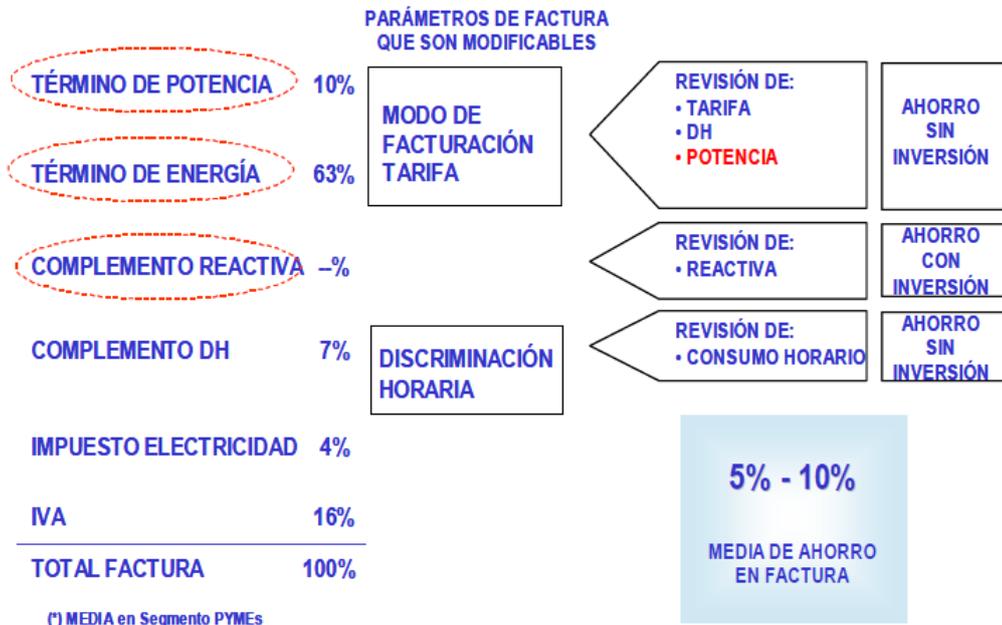


Figura 5.23: Optimización en porcentaje del consumo de energía eléctrica

La distribución del consumo energético, entre energía eléctrica y energía térmica, demandada por una instalación del sector, depende de varios factores: de las instalaciones del centro, su situación, categoría, tamaño, etc.

Generalmente en el sector hotelero se consume, esencialmente, energía eléctrica para su consumo en maquinaria, alumbrado, bombeo de agua, ventilación, etc.

A la hora de realizar la distribución del consumo energético, como se puede ver en la grafica5.24, sus porcentajes de consumo.

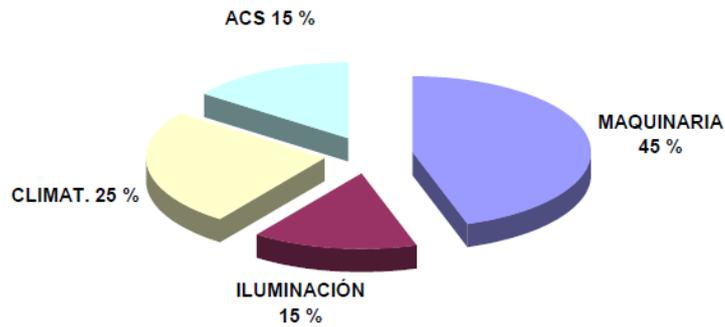


Figura 5.24: Porcentajes de consumo

Por lo tanto al momento de realizar un ahorro energético la gerencia se dirigirá principalmente a la reducción del consumo, bien mediante la utilización de tecnología más eficiente, que ha salido en el mercado.

5.6.3.2 Consumo de recurso

La optimización de recursos, siendo los principales el agua y el papel, ha llamado mucho la atención al hotel, así llevando campañas internas para incentivar el ahorro de estas dos principales fuentes de vida, donde cada uno de los trabajadores de esta empresa tienen una gran responsabilidad en el consumo de estos dos suministros.

Las campañas realizadas son las siguientes:

- Registrar y monitorear el consumo de agua
- Instalar contadores en las áreas de mayor consumo, baños, cocina, lavandería.
- El primer paso para ahorrar en la factura del agua, es revisar con frecuencia los contadores y analizar los puntos de mayor consumo, llevando un registro de las cantidades consumidas.
- Fijarse objetivos de reducción anuales mediante la implantación de hábitos tanto a los clientes como a los empleados para conseguirlo.

- El establecimiento debe incorporar criterios ambientales como: reducción de embalajes o fomento de envases retornables, utilización de productos biodegradables, productos fácilmente reciclables, etc.

5.6.3.2.1 Proceso de compras

El Hotel debe asegurarse de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. Con un control respectivo, aplicado al proveedor.

El proceso se muestra en la figura 5.25.



Figura 5.25: Proceso de compras

5.6.3.2.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, cuando se requiera:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Los requisitos para la calificación del personal,
- c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad

5.6.3.2.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer una persona encargada en cada departamento de inspeccionar y asegurarse de que el producto cumple los requisitos.

5.6.3.3 Gestión y reducción de la contaminación

Existen muchas sustancias que se pueden considerar peligrosas tanto para la salud como para el medio ambiente, que aparecen en la composición de los productos que se utilizan con frecuencia en los diferentes puestos de trabajo característicos de este sector. En estos productos se encuentran sustancias, cuyo etiquetado indica que poseen propiedades tóxicas y nocivas (disolventes orgánicos), inflamables (pinturas, aguarrás), corrosivas (desatascadores, ácidos, limpiadores de hornos y lavabos, productos para lavavajillas), irritantes (lejía, amoníaco, aguarrás), explosivas (aerosoles como purificadores de aire o pinturas) y peligrosas para el medio ambiente (CFCs, pesticidas). En el cuadro inferior se identifican algunos productos que pueden contener sustancias peligrosas y que se utilizan comúnmente en diferentes áreas del sector.

Todas las sustancias mencionadas pueden introducirse en el medio ambiente bien de forma accidental (derrame, fuga, etc.) o bien durante su uso, almacenamiento o cuando se convierte en residuo, pudiendo contaminar particularmente el aire, como consecuencia de su evaporación, el agua por deposición del aire o el vertido a las aguas residuales, o el suelo, por la deposición del aire sobre el suelo, el movimiento de aguas contaminadas o la aplicación directa. El uso de estas sustancias, por lo general, suele ser en cantidades pequeñas y dispersas, por lo que los problemas más importantes se producen más bien por el cúmulo de emisiones, vertidos o residuos de una concentración de hoteles en una misma zona o por la larga duración de la actividad, que por el vertido puntual de un hotel en concreto. El impacto medioambiental se agrava por el hecho de que frecuentemente la mayor intensidad de la actividad hotelera se concentra en zonas de elevado valor natural.

Como ya se ha apuntado con anterioridad, la gran diversidad de sustancias y de actividades empleadas en este sector impiden analizar (ni tampoco es el propósito de este estudio) los problemas medioambientales específicos de cada una de ellas. En cambio, se describirán algunos de los problemas más importantes que son: generación de aguas residuales, degradación de la calidad del aire, liberación de sustancias que degradan la capa de ozono, contaminación del suelo y gestión de residuos peligrosos.

Uno de los principales problemas es que muchas actividades de limpieza, mantenimiento, etc. requieren el uso de agua lo que implica la presencia de sustancias peligrosas contenidas en los productos y/o sus metabolitos (productos intermedios de la degradación) en las aguas residuales. Es posible que muchos hoteles, debido a su ubicación principalmente, no estén integrados en una red de alcantarillado que incluya una Estación de Depuración de Aguas Residuales (EDAR), sino que viertan sus aguas directamente al mar o a una fosa séptica o balsa similar cuya función justamente es de que se vayan filtrando las aguas en el subsuelo. La presencia de los contaminantes será seguramente muy baja, pero, como ya se ha dicho, el vertido continuo, durante largos períodos de tiempo y posiblemente de otras instalaciones cercanas, puede contribuir a la dispersión y contaminación del suelo y de las aguas subterráneas.

5.6.3.4 Residuos

El personal de la cocina y del servicio ha sido capacitado para separar los residuos en contenedores determinados para ello.

- Se ha implementado el proceso de compostaje con la materia orgánica proveniente de la cocina.
- Evitar la compra de productos en envases descartables.

- Motivar al huésped para que colabore con la separación de los residuos en el entorno del restaurante.

5.6.3.5 Ruidos y vibraciones

En lo que se refiere al ruido se tomaron las siguientes acciones:

- Colocar aberturas con doble vidrio y aislantes en equipamientos, tubos, cañerías y tanques.
- Reducir ruidos en minibares o neveras, sistemas de extracción de aire y otros equipos.
- Colocar e invitar a los clientes a poner el volumen de los aparatos de televisión e instrumentos musicales a un nivel que no resulte molesto para otros ambientes.
- Solicitar a los proveedores la descarga de productos desde las 22:00 hs. hasta las 08:00 hs. y especificaciones escritas sobre el nivel de ruido.
- Dejar un piso desocupado entre el que se está refaccionando y el que está ocupado.
- Otorgar al personal los elementos de protección necesarios si trabajan en medios expuestos a partir de 85 dB.

5.6.3.6 Emisiones atmosféricas

El establecimiento debe identificar los focos de emisiones sujetos a legislación tales como calderas, equipos de combustión, etc. Al objeto de comprobar que los valores de gases, humos, etc., emitidos al exterior están dentro de los parámetros legales.

5.6.3.7 Accesibilidad

La dirección del Hotel es la responsable del cumplimiento de toda la legislación vigente en materia de accesibilidad.

Todo el personal de servicio al cliente en el hotel debe conocer de manera detallada y fidedigna el grado de accesibilidad, física y sensorial, de todas las instalaciones del hotel. Esta información debe estar a disposición de aquellos clientes que la soliciten.

5.6.3.8 Felicitaciones, quejas y sugerencias

Se deberá implementar en el hotel que todo comentario de clientes acerca de una inconformidad o sugerencia sea recibido de forma verbal, escrita, telefónica, vía fax o correo electrónico, debe ser informado inmediatamente a:

- Servicio al cliente
- Calidad
- Jefe (s) de proceso involucrado (s)

Este informe se debe hacer a través de un correo electrónico o en caso dado de manera verbal, el objetivo de esta actividad es que todas las áreas que están en contacto directo con el huésped estén enteradas de la situación, hagan seguimiento y den solución si corresponde.

El Jefe de Proceso involucrado en la inconformidad debe tramitar la solución al problema en coordinación con servicio al cliente e informar antes de 24 horas.

Toda esta información es capturada en los “comment card”, por correo electrónico o de forma verbal y debe ser registrada por la Coordinación de Calidad o la Coordinación de Servicio al Cliente, para su direccionamiento y solución.

El análisis de resultados de quejas y felicitaciones consiste en analizar la información detallada en el registro; mensualmente para verificar la cantidad de quejas o felicitaciones obtenidas y las causas, se toma como porcentaje de satisfacción los comentarios de felicitaciones y sugerencias sobre el total de comentarios en el periodo se deben entregar estos datos por correo electrónico a todos los dueños de proceso.

Las sugerencias dadas por los clientes serán tenidas en cuenta por la Gerencia la cual se encargará de evaluar la factibilidad de una solución y preferiblemente dará respuesta al cliente informando las medidas tomadas y si es posible considerarla a corto plazo.

Siempre que se tenga contacto con el cliente hay que tener en cuenta los aspectos básicos de atención como lo son: la cordialidad, el respeto, el uso moderado de la voz, escuchar y comprender a los clientes.

Una vez se tienen todos los resultados de las fuentes (encuestas físicas, encuestas por correo electrónico y análisis de quejas, felicitaciones y sugerencias) se promedian y se obtiene el porcentaje total de satisfacción en el mes. Se debe realizar un análisis de las causas mayores de inconformidad para tomar acciones correspondientes.

5.6.3.9 Gestión de la seguridad

La dirección del establecimiento debe definir y hacer cumplir las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de seguridad, y cubrir como mínimo:

- La prevención de riesgos y accidentes
- La seguridad alimentaria y sanitaria
- Protección contra incendios y gestión de emergencias

5.6.3.10 Prevención de riesgos y accidentes

La dirección del Hotel debe definir las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de prevención de riesgos y accidentes.

El Hotel, con el objeto de alcanzar los niveles más altos de seguridad y salud, debe adoptar las medidas para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos. Se debe ofrecer seguridad de los aparatos y maquinas puestas a disposición de los trabajadores y clientes, a disposición de los trabajadores y clientes.

La organización debe hacer uso de fichas de datos de seguridad de los productos tóxicos y peligrosos y, en los lugares de uso, instrucciones breves y fácilmente comprensibles como se puede observar en el cuadro 5.4:

Cuadro 5.4: Ficha de Datos de Seguridad

FICHA DE DATOS DE SEGURIDAD			
YPF ELAION FUEL ECONOMY – SAE 5W-30			
1. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO			
Empresa: Dirección: Tel. Fax Tel. Emergencia:	Nombre comercial: Nombre químico: Sinónimos: Fórmula:	N° CAS: N° Anexo I	
2. COMPOSICIÓN			
Composición general:			
Componentes peligrosos:	Rango %	Clasificación	
		R	S
3. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS			
FÍSICO / QUÍMICOS	TOXICOLÓGICOS (SÍNTOMAS)		
	Inhalación: Ingestión: Contacto piel: Contacto ojos:		
	Efectos tóxicos generales:		
Rev.:	Fecha:	Doc.:	

5.6.3.11 Seguridad alimentaria

La dirección del establecimiento debe definir las medidas para ofrecer seguridad alimentaria a los clientes y personal.

Las medidas deben cubrir:

- Control de aprovisionamiento
- Trazabilidad de los alimentos
- Control en la conservación
- Acreditación del personal para manipular alimentos

5.6.3.12 Seguridad sanitaria

La dirección del establecimiento debe definir un programa de desratización, desinfección y desinsectación teniendo en cuenta las necesidades. Para la aplicación de los productos bien sea por personal propio o externo, se debe disponer de la autorización pertinente y también el registro sanitario de los productos a utilizar.

También se debe controlar las instalaciones susceptibles de contaminación, como las torres de refrigeración, los intercambiadores de calor, los depósitos, las duchas, los grifos de agua caliente, las piscinas climatizadas, las tinas de baño, el riego por aspersión, los sistemas de protección contra incendios, las instalaciones de agua fría en general, etc.

5.6.3.13 Seguridad de las personas y de los bienes

La dirección del Hotel debe definir medidas, para ofrecer un alto nivel de seguridad a los clientes y al personal.

En lo que se refiere a la seguridad interior se deben contemplar los siguientes aspectos:

- Todo el personal debe estar identificado mediante placas

- Se debe controlar al acceso al establecimiento y a las habitaciones en horario nocturno.
- Las habitaciones deben estar dotas de los medios necesarios para asegurar la privacidad y la seguridad.
- Control estricto de las llaves de las habitaciones para que no haya equivocaciones entre los huéspedes al ingresar a las habitaciones.

5.6.3.14 Seguridad de las edificaciones y de las instalaciones

La dirección del establecimiento debe asegurar el buen estado de las edificaciones, así como el buen funcionamiento de aparatos, equipos e instalaciones.

5.6.3.15 Protección contra incendios

La dirección del establecimiento debe definir las medidas necesarias para ofrecer protección contra incendios. Incluyendo además dotación de elementos de prevención, detección y extinción de incendios.

Las salidas de emergencia deben estar debidamente señalizadas, permanentemente libres de obstáculos y permitir su fácil apertura desde el interior sin bloqueo de los cierres mediante cadenas o similares.

5.6.3.16 Gestión de emergencias

El establecimiento debe tener definido y documentado un plan de emergencia conforme a los requisitos de la legislación vigente.

Igualmente se debe disponer de los documentos necesarios que faciliten la intervención de los equipos auxiliares tales como bomberos, protección civil, etc. En casos de emergencia.

5.7 Proceso de gestión de recursos

La dirección es la responsable de identificar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades relacionadas con la calidad, así como de su obtención, cuidado, conservación, actualización, mejora y uso eficiente.

La comunicación interna y externa constituyen elementos básicos para el éxito de la gestión.

5.7.1 Gestión de los recursos humanos

La gestión de los recursos humanos incluye la planificación, ejecución y control de todos los procesos relacionados con el personal del establecimiento. La dirección debe ejercer el liderazgo en todos estos procesos para lograr altos niveles de motivación en la plantilla.

La dirección debe designar una persona o varias personas que asuma la responsabilidad sobre todos los servicios del establecimiento en su ausencia (noches, fines de semana, vacaciones, etc.).

Todo el personal adscrito a los diferentes servicios, debe conocer el contenido de las partes de las normas que le afectan y su modo de aplicación en el establecimiento.

El responsable de cada uno de los servicios debe colaborar con la dirección y difundir entre todo el personal a su cargo, la política y los objetivos de calidad de la empresa.

5.7.1.1 Provisión de recursos

La organización de determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejora continua
- b) Aumentar la satisfacción del cliente, cumpliendo con sus requisitos

5.7.1.1.1 Recursos humanos

El personal contratado en la organización debe ser competente, con base en la educación, habilidades y experiencia apropiada.

5.7.1.2 Planificación de plantillas

La dirección debe definir una plantilla estándar en función de los diferentes grados de ocupación del Hotel que permita la prestación de servicios, cumpliendo los requisitos específicos del establecimiento y los definidos en las normas.

La dirección debe especificar el perfil de cada puesto, con su respectiva descripción de capacidades, habilidades y conocimientos requeridos.

El personal que mantenga contacto directo con el cliente, debe contemplar el número y grado de dominio de los idiomas necesarios que permitan la comunicación con el cliente.

5.7.1.3 Selección

La incorporación del personal al hotel debe iniciarse con un proceso de selección estructurado, contemplando al menos las siguientes etapas:

- Búsqueda de candidatos, para lo cual se deben utilizar las vías más adecuadas por ejemplo: oficina de empleo, escuelas y centros de formación, internet, etc.
- Evaluación de las capacidades de los candidatos y de su adecuación a los perfiles del puesto a cubrir.
- Evaluación de otros requisitos que pudieran entenderse como deseables para el buen desempeño (valores, personalidad, grado de compromiso, motivación, disponibilidad, etc.)
- Selección de los candidatos más adecuados.

5.7.1.4 Formación

La Dirección debe proporcionar la formación necesaria para que los empleados puedan desempeñar eficazmente sus tareas y asumir las responsabilidades derivadas de su puesto. Esto lo puede hacer definiendo y poniendo en marcha anualmente un plan de formación para las diferentes áreas de trabajo.

Todo el personal debe recibir información sobre atención al cliente. También se debe conocer y utilizar normas de cortesía, todo esto debe estar documentado.

Se recomienda contener:

- Fórmulas de cortesía y trato con el cliente
- Requisitos de estas normas
- Idiomas
- Informática
- Gestión de calidad
- Gestión ambiental
- Atención a personas con necesidades especiales
- Prevención de riesgos
- Situaciones de emergencia
- Higiene alimentaria

5.7.1.5 Atención al cliente

Todo el personal del establecimiento es responsable de una correcta atención al cliente, debiéndose cumplir los siguientes requisitos:

- El horario de funcionamiento de los servicios responde a las necesidades del cliente y respeta sus hábitos y costumbres de descanso.

- El servicio es fiable y está coordinado con los diversos departamentos.
- El personal tiene capacidad de respuesta, puede atender satisfactoriamente los imprevistos y actúa con seguridad.
- El personal tiene conocimientos sobre cómo actuar en casos de emergencia y utilizar los mecanismos dispuestos para la seguridad de las personas y del establecimiento.
- El servicio se realiza con prontitud y diligencia.
- El trato al cliente es amable y respetuoso, manteniendo posturas y actitudes correctas.
- El aspecto del personal está cuidado y viste uniformado, de forma funcional y limpia. Todo el personal debe estar identificado con una placa o sistema similar que indique, por lo menos, su nombre.
- El personal analiza y pone todos los medios a su disposición para resolver las incidencias que se presenten actuando con prontitud y diligencia para prevenir las quejas de los clientes.
- Se evita generar ruidos fuertes o elevados tonos de voz durante la ejecución de sus tareas y en especial, en horarios de descanso de los clientes.
- Se solicita permiso para acceder a las habitaciones
- El personal no accede a las habitaciones sin la autorización del cliente cuando éste se encuentre en su interior.

Se recomienda que algún empleado conozca la lengua de signos.

5.7.2 Gestión de la comunicación interna

La herramienta de la comunicación interna es básica para la coordinación y la manera continua. La dirección debe establecer la manera de asegurar el correcto funcionamiento de los procesos, de una manera eficiente, para la satisfacción del cliente. Se debe permitir la aportación de sugerencias y comentarios de los empleados y garantizar que estas sean analizadas por la dirección y respondidas puntualmente.

5.7.3 Gestión de los recursos materiales

La dirección debe establecer los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las actividades habituales, asegurando que los servicios prestados se ajustan a las características especificadas en cuanto a requisitos internos y externos.

5.7.4 Gestión de servicios prestados por empresas externas

Los servicios prestados por empresas externas no deben suponer una disminución respecto a la prestación directa por el establecimiento.

Entre los servicios que pueden prestarse por empresas externas se encuentran los siguientes:

- Contratación de personal a través de empresas de trabajo temporal.
- Mantenimiento y limpieza de las instalaciones, equipos y aparatos.
- Vigilancia y seguridad.
- Lavandería y limpieza en seco.
- Servicios para convenciones (azafatas, catering, material audiovisual, etc.)
- Tiendas, supermercado, peluquería, etc.
- Gimnasio y centro de salud, masajes, belleza y similares.
- Espectáculos y otras actividades de animación.

- Máquinas recreativas, dispensadoras de bebidas o comidas, de tabaco, de acceso a Internet, etc.

El establecimiento es el responsable directo de los servicios prestados por empresas externas y especialmente si se producen quejas o reclamaciones del cliente.

Se debe disponer de un procedimiento para la contratación y el control de estos servicios. Este procedimiento debe ser conocido por los departamentos afectados del establecimiento y contemplar los servicios excepcionales, ocasionales o imprevistos.

El establecimiento debe asegurar que el personal perteneciente a empresas externas mantiene un aspecto cuidado, va uniformado y lleva una placa identificativa o sistema similar que indique al menos el nombre de la empresa. Si el personal presta servicios de modo continuado o lo visita con regularidad, el establecimiento debe informarle de las normas internas que puedan afectarle, así como de las normas de cortesía aplicables si realiza trabajos en zonas para uso de los clientes.

Los términos acordados entre ambas partes, deben ser conocidos por los responsables internos encargados de la supervisión, que debe realizarse de forma periódica o durante la prestación.

Los resultados de la supervisión deben registrarse y comunicar las incidencias a la empresa. La acumulación de incidencias debe tenerse en cuenta durante la evaluación anual de estos proveedores.

5.8 Proceso de comercialización

La dirección del establecimiento, en el caso del hotel Holiday Inn Express, la jefe de marketing y ventas, es la responsable de gestionar las actividades de comercialización.

Se incluyen los elementos utilizados para informar sobre la oferta de servicios del establecimiento (web, publicidad, folletos, etc.), así como la contratación de servicios intermediarios (agencias de viajes, tour operadores, centrales de reservas, empresas, etc.).

Los contratos de los servicios intermediarios deben incluir los siguientes datos:

- Nombre del establecimiento con sus datos fiscales y responsable del contrato
- Nombre del intermediario con sus datos fiscales y responsable del contrato
- Fecha y vigencia del contrato
- Servicios que se contratan
- Condiciones de reserva
- Precio de los servicios contratados
- Forma de pago
- Costes de intermediación
- Impuestos y tasas
- Política de cancelación

5.9 Proceso de control y mejora continua

La dirección es responsable de la verificación periódica del seguimiento de la política de calidad y del avance hacia el logro de los objetivos, siendo la base para la mejora continua y la toma de decisiones.

5.9.1 Mecanismos de control

Deben existir unos mecanismos de control interno para todos los procesos definidos en estas normas.

El responsable de cada proceso debe supervisarlos y asegurar una adecuada prestación de servicio. Esta información servirá de base para plantear acciones de mejora continua.

Los responsables, junto con la dirección y basándose en la política y objetivos de la empresa, deben definir un conjunto de indicadores (5.5.2), con el fin de realizar el seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción alcanzado.

Todas las incidencias importantes deben ponerse en conocimiento de la dirección.

5.9.2 Revisión del sistema

Los sistemas de gestión indicados en esta norma deben ser revisados al menos una vez al año para comprobar su eficacia. Para dicha revisión se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Quejas y reclamaciones de clientes.
- Retroalimentación del cliente.
- Análisis de las no conformidades.
- Resultados de las auditorias de la calidad.
- Plan de formación.
- Política y objetivos de la calidad.
- Idoneidad de los documentos del sistema de calidad.
- Gestión ambiental.

Como registro documental del análisis realizado y las acciones planificadas tras la revisión del sistema, se requiere la elaboración del acta correspondiente que debe ser firmada por todos los participantes en el proceso de revisión.

5.10. Proceso de Alojamiento

5.10.1 Generalidades

Alojamiento es el conjunto de actividades relacionadas con la contratación y estancia del cliente, desde la realización de la reserva hasta su salida del establecimiento.

El proceso de Alojamiento para el Hotel Holiday Inn Express Quito, se inicia con la gestión de reservas y finaliza con la facturación y despedida del cliente. Se compone por lo tanto de las siguientes etapas:

- Gestión de reservas
- Check-in o recibimiento y acomodo del cliente
- Atención continuada durante la estancia
- Check-out o facturación y despedida

5.10.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable, que con independencia de otras actividades, asegurarse que se cumplan los requisitos definidos.

Se ocupa, principalmente, de organizar y controlar los servicios de recepción, telefonía, portería, manejo de equipaje y servicios internos y externos relativos a las necesidades del huésped.

Se le considera como la tarjeta de presentación de cualquier empresa hotelera puesto que es el primer punto de contacto y el último, ya sea personal como telefónicamente, es el centro neurálgico del trabajo y coordinador, que como equipo, se realiza en el establecimiento turístico.

5.10.3 Recursos humanos y materiales

El establecimiento debe contar con los recursos humanos, materiales y técnicos (preferentemente informatizados) que permitan realizar las actividades con prontitud, fiabilidad y eficacia.

5.10.4 Requisitos

En el proceso de alojamiento deben cumplirse los siguientes requisitos generales:

- La atención al público debe ser continua las 24 h del día.
- El personal debe recoger, tratar y, en su caso, trasladar las felicitaciones, quejas y sugerencias utilizando todos los medios a su disposición para atenderlas.
- El personal debe tener un amplio conocimiento del establecimiento: localización de todas las dependencias y servicios, características de accesibilidad para personas con discapacidad, así como la ubicación y estado de las habitaciones o apartamentos.
- El personal debe poder facilitar información sobre el destino: lugares de interés, medios de transporte, servicios médicos, consulados y embajadas, establecimientos de cambio de divisa, etc.
- Conducta profesional. Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con responsabilidad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes.
- Iniciativa y Creatividad. Ejecutividad rápida ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone tomar acción de manera proactiva ante las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas a la línea jerárquica evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.
- Efectividad en equipo. Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando no está directamente relacionada con el interés propio.

Supone facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito de las acciones de los demás.

- Atención al cliente y comunicación. Es la disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. Implica preocuparse por entender las necesidades de los clientes y dar solución a sus problemas; así como realizar esfuerzos adicionales con el fin de exceder sus expectativas y mejorar su calidad de vida.
- Predisposición para aprender continuamente. Está asociada a la asimilación de nueva información y su aplicación eficaz. Se relaciona con la incorporación al repertorio conductual de nuevos esquemas o modelos cognitivos y nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.
- Compromiso con resultados. Habilidad de auto establecerse objetivos de desempeño más altos que el desempeño promedio, alcanzándolos exitosamente.
- Conocimiento técnico. Implica generar credibilidad en otros teniendo como base los conocimientos técnicos de su especialidad.
- Vocación para servir y receptividad al cambio. Es la capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios de forma positiva y constructiva. Se identificó esta competencia porque los trabajadores del estudio de arquitectos deben aceptar y adaptarse a los cambios, teniendo en cuenta que la empresa se encuentra en una etapa de crecimiento.
- -Responsabilidad de rendir cuentas. Ser realista y franco. Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y confianza en el trato con otros. Que sus acciones y

conductas sean consecuentes con sus palabras. Asumir la responsabilidad de sus propios errores.

5.10.5 Subproceso de reservas

5.10.5.1 Generalidades

Analiza el estado ocupacional del hotel para confirmar o denegar las solicitudes hechas. Se mantiene rigurosamente actualizado de la capacidad y disponibilidad de habitaciones. Elabora documentos oficiales cruciales en el trabajo de toda la instalación. Realiza pronósticos de ocupación para períodos de tiempo, lo que permite estar al tanto de situaciones de overbooking o bajas turísticas. Alerta sobre períodos donde debe hacerse una mayor comercialización. Mantiene actualizada a la Recepción, respecto a la situación ocupacional, con el objetivo de captar la mayor cantidad de turismo. Modifica, pospone, cancela y deniega solicitudes hechas, de acuerdo con las posibilidades de la instala

Comprende desde la atención de la solicitud del régimen de alojamiento y las especificaciones expresadas por el cliente hasta la llegada del mismo al establecimiento.

5.10.5.2 Requisitos

-Sentido de las ventas: Implica generar credibilidad en otros teniendo como base los conocimientos técnicos en todo lo referente a ventas.

- Saber persuadir, y don de mando: Capacidad para organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad, brindarles las pautas y lineamientos sobre cómo deben realizar su trabajo, bajo qué parámetros, y que dichas pautas sean comprendidas y acatadas por el personal.
- Personalidad exitosa: Ejecutividad rápida ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone tomar acción de

manera proactiva ante las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas a la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de menor importancia

- Concebir el cambio: capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios de forma positiva y constructiva. Se identificó esta competencia porque los trabajadores del estudio de arquitectos deben aceptar y adaptarse a los cambios, teniendo en cuenta que la empresa se encuentra en una etapa de crecimiento.
- Aceptar las sugerencias de sus subordinados y las órdenes de sus superiores: Establecer relaciones con sus compañeros a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo articulando las metas que le competen alcanzar con las metas de sus compañeros de trabajo y la meta final de la organización. Implica establecer relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo. Es la capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes.
- Controlará sus emociones e impulsos: No traspasará emociones, reservado en sus sentimientos, controla su comportamiento temperamental.
- Espíritu de servicio. Capacidad para establecer redes complejas de personas: con clientes, líderes en el mercado de interés, proveedores y toda la comunidad en general. Implica un esfuerzo planificado y sostenido para establecer y mantener la buena voluntad y la comprensión mutua entre la organización y sus clientes internos/externos, consolidando así la imagen de la empresa. Esta habilidad le permitirá al trabajador realizar la publicidad institucional de la organización, promoviendo y haciendo conocer aspectos determinados de la misma.

5.10.6 Subproceso de llegada

5.10.6.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de llegadas de clientes a los establecimientos hoteleros.

Se incluyen las actividades de portería, *check-in*, aparcamiento, tratamiento de equipaje y acomodo.

5.10.6.2 Recursos humanos y materiales

El espacio de servicio al cliente de recepción debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- La zona de acceso al establecimiento se encuentra en buenas condiciones de limpieza e iluminación, sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento.
- Si los espacios de servicio al cliente (recepción, conserjería, caja, etc.) están diferenciados, deben estar claramente identificados.
- El área de recepción y el acceso a las habitaciones deben estar suficientemente iluminados y bien señalizados.
- En el espacio de recepción deben estar expuestas de forma visible las diferentes formas de pago.

Los establecimientos que presten el servicio de equipaje, deben disponer de los utensilios necesarios, en buen estado de conservación y limpieza, para el transporte de maletas o paquetes procurando que estén fácilmente accesibles antes de la hora de llegada del cliente, cuando ésta se conozca.

5.10.6.3 Requisitos

5.10.6.3.2 Servicio de equipaje

En el hotel Holiday Inn Express debe implementarse el servicio de equipaje o botones, que es obligatorio con un horario diario de 14 horas en los de 4 estrellas.

La distribución de las horas de servicio debe ser acorde con las necesidades de los clientes, considerando especialmente sus llegadas y salidas.

5.10.6.3.3 Servicio de *check in*

En el servicio de *check in* lo realiza la persona encargada de recepción y para lo cual también debe cumplir los siguientes requisitos:

- Se realiza el *check in* con prontitud y diligencia. Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad.
- Se informa al cliente de la existencia de circunstancias no habituales (obras, limitaciones de horarios o servicios, etc.).
- Si hay garaje propio o concertado, se ofrece el servicio con indicación de las instrucciones oportunas y las condiciones de uso.
- Se informa al cliente de las restricciones de crédito que pudieran afectarle.
- En caso de existir disponibilidad de habitaciones para fumadores se informa al cliente para que pueda elegir el tipo de habitación que desea.

Debe existir un documento de entrada que contenga información de los servicios contratados por el cliente. Este documento debe ser validado por el cliente al hacer efectiva su entrada en el establecimiento.

En caso de grupos o llegadas individuales masivas previstas al mismo tiempo, es recomendable que se habilite un área específica de *check in* para dichos grupos, de manera que no se interrumpa el servicio y se agilicen las operaciones.

Debe existir una lista de precios oficiales de las habitaciones visible en la recepción. Además, a petición del cliente, se le deben facilitar las tarifas de los servicios adicionales.

5.10.6.4 Mecanismos de control interno

Debe controlarse la disponibilidad de habitaciones listas para su entrega al cliente, la hora máxima de llegada y la posible lista de espera.

Asimismo, deben registrarse y tratarse como no conformidades las llegadas de clientes con reserva confirmada y sin posibilidad de alojamiento.

5.10.7 Subproceso de atención continuada

5.10.7.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de atención continuada durante la estancia en el Hotel. Incluye la atención telefónica, la gestión de felicitaciones, quejas y sugerencias, los mensajes, la respuesta a la solicitud de informaciones diversas, la custodia de bienes y el servicio de seguridad.

5.10.7.2 Recursos humanos y materiales

El servicio de atención continuada debe disponer de:

- impresos para la recogida de mensajes o paquetes dirigidos a clientes o visitantes, tomando las medidas de seguridad oportunas,
- impresos para la custodia de bienes (equipajes, cajas de seguridad, etc.),
- mapas de la ciudad, así como material informativo sobre el destino (puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento, etc.), información

de códigos para llamadas internacionales y el listín telefónico de la zona o provincia,

- listado con las extensiones de los diferentes departamentos internos y teléfonos de urgencia.

Deben estar señalizadas todas las dependencias del establecimiento, así como los principales itinerarios para llegar a ellas, y al menos los que parten de la recepción y desde los lugares cercanos a la salida de los ascensores en todas las plantas del edificio.

Las señales utilizadas deben seguir un patrón uniforme de diseño. En el caso de que se utilicen pictogramas, éstos serán sencillos y de fácil comprensión.

Las señales deben estar colocadas en lugares bien visibles de los itinerarios, sin que puedan quedar ocultas por elementos ornamentales o de cualquier otro tipo y siempre a una altura apropiada para su lectura (entre 145 y 175 cm).

5.10.7.3 Requisitos

La atención continuada debe incluir los siguientes aspectos:

a) El protocolo de atención telefónica contempla:

- Obligación de atender con prontitud.
- Identificación del establecimiento y la persona que atiende la llamada.
- Normas de cortesía.
- Recuperación de la llamada del cliente cuando no exista respuesta en la conexión solicitada.

b) La solicitud del servicio de recogida de equipajes se realiza desde todas las habitaciones, mediante una llamada telefónica.

c) El servicio de recogida de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes se presta asegurando que:

- se anotan los mensajes recibidos,
- se entregan al cliente en el menor tiempo posible,
- la entrega se realiza en condiciones de seguridad y confidencialidad.

d) Servicio telefónico, fax y acceso a internet para uso del cliente.

e) Se debe dotar alguna habitación con un sistema de comunicación bidireccional recepción-habitación alternativo con el fin de facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva. Este sistema puede ser el fax, internet (intranet) o teléfono de texto (DTS).

f) Se dispone de adaptadores para los enchufes.

g) Se ofrecer al cliente agua mineral las 24 horas.

h) Se dispone de un procedimiento para la gestión de objetos olvidados por el cliente, que incluya al menos registro, identificación, almacenamiento y requisitos para la devolución del objeto.

5.10.7.3.1. Equipamiento de habitaciones

El alumbrado de una habitación o apartamento cumple los siguientes requisitos:

- La iluminación global de la habitación o apartamento y su baño es suficiente y homogénea.
- Existen lámparas de mesa de noche adecuadas para la lectura y de fácil acceso desde la cama, excepto en el caso de camas supletorias.
- Se puede apagar la luz principal de la habitación o apartamento desde la cama y al salir de la habitación.

- La mesa de trabajo o escritorio tiene iluminación propia.
- Las terrazas, cuentan con iluminación.

Tanto en la habitación, como en el cuarto de baño, existe, al menos, un enchufe disponible.

En las habitaciones se disponen de calefacción o aire acondicionado, con un dispositivo que permita su regulación y desconexión.

En cada habitación existe un plano con indicación de las vías de evacuación, la salida de emergencia y los equipos contra incendios más próximos, así como las instrucciones básicas para casos de emergencia, redactadas en los idiomas habituales de los clientes.

Todos los aparatos cuyo funcionamiento no sea obvio constan con las instrucciones básicas necesarias para su manejo, redactadas de forma clara y esquemática. Entre estas instrucciones se incluyen las de uso del teléfono y la identificación de los canales de televisión disponibles.

En todas las habitaciones existe a disposición del cliente un directorio de servicios del establecimiento, en el que se indica toda la información que pueda resultarle de interés durante su estancia.

El Hotel presta servicio de lavandería, en la habitación existe una bolsa a disposición del cliente en un sitio visible. El impreso que se utiliza al efecto es dejado en el interior de la bolsa, contiene especificados los siguientes datos: número de habitación, número y tipo de prendas depositadas, tipos de servicios solicitados y fecha en que se realiza la entrega. Se informa sobre las tarifas, tiempos necesarios para los diferentes servicios, recogida y entrega de las prendas.

Las camas están equipadas por un colchón, protector de colchón, sábanas, manta, colcha y almohada con funda.

El hotel consta de cunas en buen estado y limpias, en cantidad suficiente, según el pedido del cliente.

Cada habitación consta de un minibar para los clientes que lo soliciten.

Las habitaciones cuentan con un armario ropero equipado con cajonera o estantes.

Cada habitación consta de un tv plasma de 32” con conexión de cable.

Las habitaciones tienen acceso de conexión a Internet.

Los baños o áreas de ducha disponen de un sistema antideslizante.

Las piezas contienen un juego de toallas, el número de juegos de toallas es igual al número de personas alojadas. Las toallas son suaves al tacto y de gran absorción.

Todas las habitaciones contienen los elementos para el aseo personal, los cuales son depositados diariamente.

5.10.8 Subproceso de facturación y salida

5.10.8.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de facturación y salida de los establecimientos hoteleros.

5.10.8.2 Recursos humanos y materiales

El Hotel consta de una caja fuerte tamaño microondas cerrado y suficientemente amplio. Para garantizar la seguridad de los artículos y el acceso restringido al personal autorizado.

5.10.8.3 Requisitos

En la facturación y salida se siguen los siguientes pasos:

- La factura es detallada día a día según los servicios utilizados por los clientes y sus precios correspondientes, salvo que el cliente solicite una factura global.

- Bajo petición se deben identificar los clientes que han ocupado las habitaciones con independencia de que la factura se emita a nombre de terceros.
- Se deben ofrecer al cliente diferentes formas de pago, que deben estar expuestas en lugar fácilmente visible, entre ellas debe incluirse tarjetas de crédito.
- La facturación y cobro al cliente se lo realiza con prontitud, fiabilidad y cortesía.
- Se informa de la existencia del servicio de custodia de equipajes.
- Se dispone y ofrece al cliente un servicio de cortesía para aquellos casos en que, por motivos de horarios de viaje o cualquier otra circunstancia especial, el cliente lo pueda necesitar.

5.11. Proceso de Restauración

5.11.1 Generalidades

El establecimiento ofrece servicio de desayunador y pedidos a la habitación.

Este proceso se compone de los subprocesos de:

- planificación de desayunos continentales americanos, tipo bufet.
- manipulación y elaboración,
- prestación del servicio.

5.11.2 Subproceso de planificación de la oferta gastronómica

- Los platos ofrecidos estén adaptados a las características de cada temporada,
- Los platos ofrecidos correspondientes a una misma temporada incluyan diferentes métodos de elaboración de los alimentos,

- En los establecimientos de 5 ó 4 estrellas que dispongan de carta, se ofrezcan diariamente o por temporada sugerencias a los clientes con un contenido variado respecto de los platos de la misma.
- El establecimiento ofrece productos alimenticios para clientes diabéticos y vegetarianos en desayuno. De igual manera ofrece el mismo servicio para clientes celíacos bajo petición previa.

5.11.3 Subproceso de manipulación y elaboración

5.11.3.1 Generalidades

Para las personas del desayunador su trabajo consiste en elaborar el desayuno y colocar los alimentos en un estilo buffet, lo único que se elabora es el huevo revuelto y los jugos naturales, puesto que el resto ya son productos elaborados como: fruta picada, yogurt, leche, variedades de pan, queso, jamón, cereales, agua, café, mantequilla, mermelada.

Todos en conjunto suelen encargarse de los pedidos a sus proveedores directamente, de los diferentes artículos necesarios en esta área, en base a sus necesidades de stock. No se ha establecido un jefe de cocina, por lo que no hay una persona al mando que organice esta sección.

5.11.3.2 Responsabilidades

El Hotel dispone del desayunador en esta área, en la cual trabajan cuatro personas, tres fijas y una más que rota con el personal de limpieza.

5.11.3.3 Recursos humanos y materiales

5.11.3.3.1 Recursos humanos

El personal de cocina tiene la formación y capacitación necesarias para desempeñar sus funciones y asumir las responsabilidades asignadas en las condiciones establecidas por la legislación vigente, especialmente en lo referente a la manipulación de alimentos.

El personal de cocina debe estar convenientemente formado sobre los aspectos de su trabajo relacionados con la oferta y sus posibles cambios.

El personal de cocina debe cumplir las siguientes condiciones de higiene personal:

- Limpieza corporal.
- Pelo limpio, recogido y cubierto.
- Limpieza de manos, uñas limpias y cortas.
- Lavado de manos antes de empezar el trabajo de cocina, al cambiar de producto y después de cada pausa. Debe tenerse especial cuidado en el paso de la manipulación de un producto no elaborado a un producto elaborado.
- Prohibición de llevar puesto anillos, pendientes y piercings visibles, pulseras, relojes de mano, así como otros objetos que puedan ocasionar accidentes y sean puntos de acumulación de restos de alimentos. En el caso de no poder desprenderse temporalmente de ellos deben protegerlos adecuadamente para evitar así riesgos de contaminación física.
- Uniforme de trabajo limpio y zapatos limpios y no deslizantes, así como uso obligatorio de calcetines o prenda similar.

A continuación se detalla el higiene en la manipulación y preparación de alimentos:

- a) No utilizar directamente las manos como utensilios en la degustación de los platos.
- b) Toda persona con enfermedades infecto-contagiosas o enfermedades de piel, heridas sangrantes o que en general puedan causar cualquier tipo de peligro para la salud, no

puede trabajar en cocina en los procesos de manipulación y elaboración de alimentos.

En caso de heridas en dedos o en manos, éstas deben estar adecuadamente protegidas.

c) Debe disponerse en la cocina de mascarillas y guantes de látex para usarse cuando las tareas de manipulación o elaboración lo requieran.

d) Acceso a cocina limitado sólo al personal autorizado.

e) El personal que ocasionalmente acceda a la cocina debe vestir bata.

f) Prohibición expresa de comer en la cocina.

5.11.3.3.2 Recursos materiales

La dirección del Hotel define y asegurar la dotación de equipos, materiales y utensilios necesarios en la cocina para dar respuesta a la producción diaria definida. Las zonas y recursos que se mencionan a continuación deben estar debidamente identificadas y cumplir los requisitos que se indican:

- Debe haber puntos de agua necesarios en función de las zonas de producción.
- Debe haber lavamanos de agua caliente y fría de accionamiento no manual, dotados con jabón desinfectante y papel de secado de un solo uso en las distintas áreas de trabajo.
- No pueden utilizarse trapos en cocina, salvo los de un solo uso, en cualquier fase del proceso.
- Todas las ventanas y huecos de ventilación deben estar provistos de mallas de protección adecuadas para evitar la entrada de insectos, roedores, etc.
- Un sistema de evacuación de basuras tan pronto como se llenen los recipientes.
- Deben existir recipientes de basura de accionamiento no manual, con tapa y bolsa en su interior, en las distintas áreas de trabajo.

- Deben haber timbres, equipos de refrigeración y de mantenimiento en caliente (salamandras, mesas calientes, focos infrarrojos, etc.).

Existen zonas que cumplen con los siguientes requisitos:

- Zona de recepción de materias primas.
- Zonas de almacenamiento de productos no perecederos, cámaras de refrigeración y congelación.
- Zona de preparación, en la que se deben diferenciar física o temporalmente los espacios dedicados a la manipulación de las verduras, pescados y carnes. Entre el desarrollo de una y otra actividad se debe proceder a la limpieza y desinfección del menaje, utensilios y superficie de trabajo.
- Zona de producción en caliente, que debe disponer de ventilación natural o un sistema de renovación periódica del aire, condiciones de seguridad y sistema apropiado de extracción de humos.
- Cuarto frío para pastelería y repostería.
- Zonas de lavado.

Las superficies de trabajo y utensilios de cocina (mesas, encimeras, tablas de corte, etc.) son de material aptos para la industria alimentaria. Las superficies de trabajo son lisas sin juntas o uniones que faciliten la acumulación de suciedad y gérmenes.

No existe contacto de los productos alimenticios con el suelo, eliminando y desechando rápidamente aquellos que por accidente o descuido caigan al suelo y no quede garantizado su estado higiénico original con un tratamiento posterior.

5.11.3.4 Requisitos

5.11.3.4.1 Recepción de materias primas

El establecimiento debe tener definidos los criterios de aceptación de los productos alimenticios. Éstos deben incluir las condiciones de transporte, envasado y embalaje, por tipo de producto (verduras, frutas, pescados, carnes, hortalizas, etc.) y presentación (fresco, congelado, semielaborado, elaborado, etc.).

Entre los criterios de aceptación se deben incluir al menos los siguientes:

- Estado de los envases, embalajes, etc.
- Características organolépticas (olor, color, textura, etc.).
- Fechas de caducidad o consumo preferente.

Se debe prestar especial atención al aseguramiento de la cadena de frío para los productos congelados y refrigerados.

La zona de recepción de productos alimenticios debe mantener siempre la limpieza adecuada de manera que se garanticen las condiciones higiénicas reglamentarias y no generen riesgos de contaminación.

5.11.3.4.2 Almacenamiento de alimentos

Los productos alimenticios deben ser clasificados en las cámaras o almacenes correspondientes según su tipología y estado (congelado, fresco, refrigerado, seco, etc.).

Cada producto por familia o tipología debe tener un área asignada de manera habitual, salvo que el sistema de gestión de almacenes permita conocer la ubicación de cada producto o materia prima en cada momento. Todas las personas que tienen autorización para el acceso a las cámaras y almacenes deben conocer estas ubicaciones.

Deben estar definidos los criterios de rotación de los alimentos de las cámaras de forma que se evite su caducidad.

Las cámaras y almacenes de alimentos deben disponer de su correspondiente identificación. Su acceso debe estar restringido al personal autorizado.

En el caso de las cámaras, timbres y arcones se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Estar dotadas de termómetro.
- Indicar la temperatura a la que se deben mantener.
- Indicar el uso de cada uno de ellos.
- Comprobar y registrar las temperaturas al menos dos veces al día, preferentemente al inicio y finalización de la jornada. Se recomienda la vigilancia continua y automatizada de la temperatura de las cámaras.

- No contener elementos de madera.

Con independencia del tipo de embalaje o del producto de que se trate, no deben depositarse productos alimenticios en contacto directo con el suelo. En las cámaras además debe evitarse el contacto con la pared.

Los embalajes originales exteriores no deben estar en la cocina y áreas de manipulación ni en las cámaras de refrigeración o descongelación de alimentos, por haber podido estar expuestos a condiciones no controladas. Se permiten estos embalajes en las cámaras de refrigeración destinadas al uso exclusivo de bebidas, así como los de cartón aptos para la industria alimentaria en las cámaras de congelación y arcones.

5.11.3.4.3 Manipulación

Toda manipulación de alimentos se debe realizar de tal forma que se asegure que no se desencadenan procesos de contaminación.

Los platos de la oferta gastronómica deben estar documentados en recetas que incluyan al menos sus ingredientes, elaboración y presentación final.

En todas las actividades de manipulación y elaboración de alimentos se deben respetar las condiciones de higiene y conservación establecidas en el Codex Alimentarius. La zona destinada a la manipulación y preparación de alimentos debe disponer de las condiciones ambientales adecuadas de iluminación, ventilación, temperatura, etc. En todas las actividades de manipulación y elaboración de alimentos en frío, la zona de trabajo debe cumplir los siguientes requisitos:

- Higiene y limpieza.
- Temperatura inferior a 18°C si hay cuarto frío o, en caso de zona de frío, el tiempo de preparación de los alimentos debe ser estrictamente inferior a 20 min.
- Los especificados en la legislación de la CCAA correspondiente siempre que sean más exigentes que los establecidos en apartados anteriores.

Todo el personal asignado a la preparación de alimentos debe conocer dichas zonas y los diferentes tipos de preparación que se pueden llevar a cabo en cada una de ellas.

Para asegurar las condiciones higiénicas de los alimentos se debe respetar el proceso de descongelación, por lo que éste nunca debe realizarse a la temperatura ambiente de la cocina sino en cámaras de refrigeración. Durante la descongelación, los alimentos deben estar tapados o protegidos y evitando el contacto con los líquidos de descongelación.

Las tablas y utensilios de corte deben ser claramente identificables respecto a su uso para evitar la contaminación cruzada entre las distintas familias de materias primas.

5.11.3.4.5 Métodos de producción

5.11.3.4.5.1 Producción en caliente

Los alimentos deben elaborarse a una temperatura mínima de 65°C. En caso de que no se consuman inmediatamente, los productos elaborados en caliente pueden:

- Mantenerse a una temperatura igual o superior a 65°C desde la finalización del tratamiento térmico hasta su servicio. La comida así conservada se debe consumir en un plazo máximo de 24 h.
- Enfriarse y mantenerse a temperaturas de refrigeración o congelación para una utilización posterior en frío o en caliente. Tras la elaboración en caliente se debe realizar un enfriamiento rápido preferiblemente por abatimiento.

5.11.3.4.5.2 Producción en frío

En caso de que no se consuman inmediatamente, los productos elaborados en frío se mantienen a temperaturas de refrigeración para una utilización posterior en frío o en caliente.

5.11.3.4.5.3 Conservación de alimentos semielaborados y elaborados

Los alimentos elaborados o semielaborados se conservan protegidos.

5.11.3.4.6 Etiquetado

El establecimiento debe identificar de forma inequívoca la fecha de elaboración, o de consumo preferente de los alimentos elaborados y semielaborados, y el nombre del alimento cuando no sea fácilmente reconocible.

5.11.3.4.7 Tratamiento de desperdicios

Los residuos generados deben clasificarse según su tipología (restos orgánicos de alimentos, vidrios, plásticos, papel y cartón, aceite, latas, etc.) considerando los recursos facilitados por las administraciones. Cada recipiente de basura debe estar perfectamente identificado, indicando el tipo de desperdicio.

En el movimiento de los residuos generados, no pueden cruzarse (o coincidir en el tiempo) con la zona de preparación y elaboración de alimentos.

Al menos diariamente y cada vez que sea necesario, las bolsas de basura deben sacarse y llevarse a un cuarto de basuras, el cual debe estar siempre cerrado y debe disponer de ventilación (forzada o natural). Los recipientes para basuras deben estar debidamente cerrados. Se recomienda la refrigeración del cuarto de basuras.

5.11.3.5 Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos de control interno indicados en el capítulo 4.6.2 de procesos de la dirección, el responsable del subproceso de manipulación y elaboración debe conocer los puntos de control críticos y asegurar el cumplimiento de los requisitos de este apartado y de la reglamentación higiénico sanitaria vigente.

5.11.4 Subproceso de prestación del servicio

5.11.4.1 Generalidades

Este apartado establece los requisitos aplicables a la prestación del servicio de restauración en el establecimiento y, en particular, los relativos a las instalaciones y al personal.

Este subproceso abarca desde la preparación previa del servicio hasta la finalización del mismo.

La dirección del establecimiento debe definir un sistema de gestión de reservas que incluya instrucciones sobre cómo atenderlas, registrarlas, modificarlas y anularlas.

Asimismo el establecimiento debe definir la toma de comanda, la facturación y cobro y la despedida del cliente.

5.11.4.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable que, con independencia de otras actividades, tenga como función asegurar que se respetan las instrucciones relativas a la prestación del servicio y así alcanzar los requisitos definidos en este apartado.

5.11.4.3 Recursos humanos y materiales

5.11.4.3.1 Recursos humanos

El personal destinado a la prestación del servicio debe tener la formación y capacitación necesarias para desempeñar sus funciones y asumir las responsabilidades asignadas en las condiciones establecidas por la legislación vigente, especialmente en lo referente a las prácticas correctas de higiene alimentaria. Asimismo, debe estar convenientemente informado de la oferta gastronómica del establecimiento.

Para la prestación del servicio se deben cumplir las siguientes condiciones de higiene personal:

- Limpieza corporal.
- Pelo limpio y recogido.
- Limpieza de manos, uñas limpias y cortas.
- Lavado de manos antes de empezar el servicio en sala, después de cada pausa y siempre que sea preciso.
- Uniforme de trabajo limpio, completo y correctamente puesto.
- El personal de servicio que prepare alimentos en sala, debe cumplir los requisitos aplicables a la manipulación de alimentos.

El personal debe evitar generar ruidos durante el desarrollo de su trabajo.

5.11.4.3.2 Recursos materiales

El espacio de servicio al cliente debe cumplir los siguientes requisitos:

- Las instalaciones de servicio al cliente deben estar limpias, higiénicas y en buen estado de conservación.
- Las instalaciones deben estar convenientemente ventiladas y sin olores, ni ruidos molestos generados en zonas próximas como cocina, aseos o similares.
- El mobiliario, menaje, lencería, etc., debe estar en buen estado de limpieza y conservación.

5.11.4.4 Requisitos

5.11.4.4.1 Horario de servicio al cliente

La duración de prestación de los servicios de desayuno, es de un tiempo como mínimo, de 2,5 h.

Cuando todos los clientes alojados hayan utilizado el servicio de restauración, el establecimiento no está obligado a cumplir toda su franja horaria de apertura.

5.11.4.4.2 Preparación del servicio

Al inicio del servicio deben estar convenientemente dispuestos todos los elementos integrantes de la *mise en place*. Entre éstos se incluyen:

- La preparación de la sala, tanto en lo referente a las mesas del cliente, como a los utensilios y mesas auxiliares del servicio.

Una mesa de comedor se puede considerar preparada para el servicio cuando las mesas, sillas, mantelería, vajilla, cubertería, cristalería y accesorios de servicio estén limpios y bien colocados.

El responsable del servicio debe decidir en cada momento la colocación o no de un elemento decorativo.

Para asegurar un correcto funcionamiento del servicio, el Hotel cuenta con un stock de menaje y mantelería para su reposición en cualquier momento del servicio.

Los módulos del buffet son amplios y limpios, constan con las instalaciones de frío y caliente necesarias y tostadoras de pan para el servicio de desayuno.

Antes del inicio de cada uno de los servicios, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- a) La presentación general y la disposición de los diferentes productos y utensilios de los módulos es conforme a las instrucciones definidas por el responsable.
- b) Deben estar a disposición del cliente los utensilios necesarios para servir el contenido de cada plato.

La dotación de las mesas en cafetería y *snack bar* puede montarse cuando se siente el cliente y debe incluir al menos un mantelillo o set individual cuando se sirva comida.

A la finalización del servicio de cada cliente debe sustituirse como mínimo las servilletas y el cubremantel.

En los diferentes movimientos de mantelería se debe evitar que entre en contacto directo con el suelo o cualquier otra superficie que no se considere higiénica, para lo cual se debe contar con las instalaciones y utensilios necesarios.

5.11.4.4.3 Servicio de desayuno

El número mínimo de categorías y de productos que deben incluirse en el *buffet* de desayuno depende de la clasificación del establecimiento conforme al siguiente cuadro

5.5

Cuadro 5.5: Número mínimo de categorías y de productos

Clasificación oficial	Categorías	Productos
5 estrellas	30	70
4 estrellas	27	60
3 estrellas	22	45
2 estrellas	18	35
1 estrella	18	25
NOTA: En el anexo A se muestran posibles categorías y productos.		

En los establecimientos que opten por el sistema a la carta para el desayuno, se deben ofrecer el mismo número de categorías y productos que aparecen en el cuadro.

5.11.4.4 Servicio de bar/cafetería /*snack bar*

Antes del inicio del servicio la sala debe estar preparada convenientemente y las mesas listas para ser utilizadas.

La carta o lista de productos del servicio de bar/cafetería/*snack bar*, está disponible y en lugar visible en las dependencias utilizadas para el servicio.

El servicio de bar/cafetería/*snack* cumple los siguientes requisitos:

- a) El horario de apertura al público debe contarse a partir de la finalización del servicio de desayuno.
- b) Durante al menos 4 h se sirve comidas.
- c) Se presta servicio en mesa durante todo el horario de apertura.
- d) La carta incluye al menos las tipologías de platos y bebidas especificadas en el cuadro

5.6

Cuadro 5.6: Variedades y bebidas en bar/cafetería/snack bar

Variedades:	Mínimo:
Snacks y aperitivos	Variados
Fiambres, embutidos y quesos	Variados
Sándwich	Frios y calientes
Platos combinados ¹⁾	Ensaladillas, huevos, carnes, pastas,...
Bollería o repostería	Variada
Cafés	Cafés e infusiones
Bebida	Agua, refrescos, vinos , licores y bebidas destiladas
¹⁾ Para establecimientos de 4 estrellas y 3 estrellas no es obligatorio cuando en el propio establecimiento se ofrece el servicio de almuerzo o cena.	

5.11.4.4.6 Servicio de habitaciones

Se presta servicio de habitaciones y para lo cual se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Informar al cliente de la existencia del servicio.
- Poner a disposición del cliente en la habitación una carta o elemento informativo similar que contenga la variedad de platos existente, sus precios, el horario de atención y el sistema para realizar pedidos. La carta debe incluir, al menos, las variedades de platos y bebidas especificadas en el cuadro 5.7

Cuadro 5.7: Contenido y número mínimo en la carta del servicio de habitaciones

Oferta	Variaciones	5 estrellas	4 estrellas	Rango categorías
Sándwich	Frios y calientes	3	2	2
Primer plato	Sopas, ensaladas, entremeses, pastas, huevos o platos combinados	5	3	2
Segundo plato	Aves, carnes o pescados	5	4	2
Postres	Fruta, repostería y helados	5	3	2
Cafés	Cafés e infusiones	4	2	2
Bebidas	Agua, refrescos, vinos u otros	12	9	7
Desayuno	5 estrellas: continental y a la carta 4 estrellas: continental	continental y a la carta		-

El plazo máximo de atención debe ser 30 min. Cuando se prevea que la prestación del servicio de habitaciones vaya a ser superior a 30 min, se debe informar al cliente en el momento de su petición.

El servicio consta de un carro con armario térmico para el servicio de habitaciones siempre y cuando la temperatura de los alimentos no se pueda asegurar.

El hotel dispone de un procedimiento interno que asegura la pronta retirada del servicio e informar al cliente de la existencia de dicho servicio.

5.12. Proceso de Eventos

5.12.1 Generalidades

Este departamento incluye los requisitos correspondientes a las actividades de: reuniones de empresa, banquetes, exposiciones, exhibiciones y otros eventos. Las etapas de las que consta el proceso de eventos sea cual sea el tipo de actividades son:

- Reservas/seguimiento/contratación.
- Coordinación e información.
- Preparación y montaje.
- Control, seguimiento y atención durante la realización del evento.
- Facturación.

5.12.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a uno o varios responsables que, con independencia de otras actividades, aseguren que se cumplen los requisitos definidos en este punto.

5.12.3 Recursos humanos y materiales

5.12.3.1 Recursos humanos

La dirección del establecimiento debe asignar a los servicios de organización de eventos personal con la capacitación necesaria para desempeñar las actividades indicadas en este proceso.

5.12.3.2 Recursos materiales

Se debe definir la capacidad máxima de cada una de las salas o espacios utilizados en los eventos dependiendo de su configuración. En ningún caso se puede sobrepasar el aforo máximo autorizado.

Las salas o espacios dedicados a eventos deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Las instalaciones de servicio al cliente deben estar limpias, higiénicas y en buen estado de conservación.
- Las instalaciones deben estar convenientemente ventiladas y sin olores, ni ruidos molestos.
- Iluminación adecuada con posibilidad de luz natural o artificial regulable o sectorizada.

5.12.4 Requisitos

Los servicios a prestar en cualquier evento deben estar documentados (contrato, pedido, carta, etc.), debiendo estar claramente indicadas las características de los servicios, tales como tamaño y disposición de las salas, montaje, medios audiovisuales, dotación de las mesas, oferta gastronómica, etc. El cliente debe haber aceptado dichos servicios.

Debe asegurarse la correcta coordinación con el resto de departamentos implicados en el evento. Dichos departamentos deben disponer de la orden de servicio correspondiente a los servicios contratados.

Todos los eventos deben figurar de manera visible en paneles o carteles en las zonas de acceso del establecimiento así como los itinerarios hacia la sala o salas en las que se celebran, de manera que los asistentes puedan encontrarlas fácilmente. El personal de recepción debe estar informado de todos los eventos para facilitar ayuda a los asistentes.

Durante las pausas (café, almuerzo, etc.) se realiza una limpieza ligera (ventilación, vaciado de ceniceros, papeleras, etc.) y, de acuerdo con los servicios contratados, reponer la dotación de las mesas (agua, caramelos, etc.).

El Hotel debe atender al cliente para cualquier servicio adicional o modificación que pudiera solicitar, o para resolver posibles incidencias durante la celebración del evento (materiales audiovisuales, distribución de mesas, cambio de menú, etc.)

Cualquier cambio que se realice en las características del servicio (sala, menú, bebida, etc.) debe ser acordado o aceptado por el cliente. En el caso de cambios por falta de existencias suficientes, el producto que sustituye debe ser de igual o mayor calidad o categoría que el sustituido.

Todos los servicios especiales para eventos, tales como medios audiovisuales o informáticos, secretaría, recepción de mensajes, orquestas, etc., deben estar bajo la coordinación del establecimiento, aunque hayan sido contratados externamente.

5.12.5 Mecanismos de control interno

El responsable del servicio de eventos debe controlar todas las actuaciones para asegurar que el servicio es conforme con lo contratado.

La supervisión antes del evento debe contemplar la comprobación y registro, como mínimo, de los siguientes aspectos:

- La preparación y montaje de la sala.
- La limpieza de la sala, su mobiliario y equipamiento.
- El estado de conservación de la sala, su mobiliario y equipamiento.
- El funcionamiento de los medios técnicos y audiovisuales.
- La señalización en la recepción u otros accesos.

Durante la celebración del evento, el establecimiento debe realizar revisiones periódicas, de acuerdo con los horarios acordados, para asegurar que se han realizado las reposiciones correspondientes de acuerdo con los servicios contratados.

Se evalúa la satisfacción del cliente sobre la prestación del servicio

5.13. Proceso de Mantenimiento

5.13.1 Generalidades

Este proceso consta de los subprocesos de mantenimiento preventivo, y mantenimiento correctivo e incluye las operaciones realizadas tanto por personal propio del establecimiento como por personal perteneciente a empresas externas.

El proceso de mantenimiento debe contemplar, especialmente, la gestión ambiental, los apartados de gestión de la seguridad (protección contra incendios, seguridad sanitaria, emergencias, etc.) y las tres siguientes áreas:

- Edificaciones y exteriores.
- Equipos.
- Instalaciones.

5.13.1.1 Edificaciones y exteriores

Se incluyen en este apartado todos los elementos constructivos, tales como suelos, paredes, techos, puertas, ventanas, barandillas, etc., de los distintos recintos y zonas que configuran el establecimiento.

5.13.1.2 Equipos

Se incluyen en este apartado los siguientes equipos:

- Máquinas térmicas
- Equipos de transporte y elevación.
- Equipos de limpieza y lavandería.
- Equipos de sonido y electrónicos.
- Equipamiento en general.

5.13.1.3 Instalaciones

Se incluyen en este apartado las siguientes instalaciones.

- Instalaciones eléctricas.
- Instalaciones de protección contra incendios.
- Instalaciones de calefacción y de agua sanitaria fría y caliente.
- Instalaciones de fluidos combustibles.

- Instalaciones de climatización.

5.13.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable que, con independencia de otras actividades, asegure que se cumplen los requisitos definidos, sobre mantenimiento preventivo y correctivo.

5.13.3 Recursos humanos y materiales

5.13.3.1 Recursos humanos

Aquellas tareas que entrañan especial riesgo deben ser realizadas solamente por el personal acreditado cuando el mismo así lo recomiende o lo exija la legislación vigente (por ejemplo, salvamento y socorrismo, uso de determinados plaguicidas y otros productos químicos, tratamientos contra la legionelosis, manipulación de ascensores, operadores de calderas, etc.).

La dirección se encarga de velar para que todo el personal de mantenimiento de las instalaciones reciba la formación adecuada y requerida por la legislación vigente.

5.13.3.2 Recursos materiales

El servicio de mantenimiento técnico dispone de uno o varios talleres, en un buen estado de conservación y orden. Dispone de un adecuado sistema de clasificación y almacenamiento.

El servicio de mantenimiento técnico, define y mantiene un stock mínimo de los repuestos y consumibles necesarios para afrontar las revisiones o inspecciones periódicas, las operaciones programadas y las averías más habituales en el establecimiento.

El Hotel dispone de calefacción y aire acondicionado, individual o colectivo, según lo que requiera la legislación vigente.

5.13.3.3 Requisitos

Todos los aparatos cuyo funcionamiento no sea obvio, con atención especial a los de las habitaciones, y aquellos en los que pueda verse comprometida la seguridad y salud de clientes y empleados, disponen de manera accesible de las instrucciones básicas necesarias para su manejo. Dichas instrucciones están completas y redactadas de forma clara y esquemática. Si los aparatos o instalaciones son para uso de clientes, dichas instrucciones están en los idiomas usuales de los clientes del establecimiento.

En caso de existir obras, desperfectos importantes o reparaciones en curso que puedan entrañar riesgo para los clientes o empleados, se coloca de modo visible las indicaciones suficientes para evitar accidentes y, si fuese preciso, limitar el acceso.

El mantenimiento debe cumplir los siguientes requisitos:

- Las paredes, suelos, techos, muebles y elementos decorativos no presentan roturas o defectos apreciables.
- La iluminación tanto normal como de emergencia es suficiente y los interruptores, tomas de corriente y demás elementos son operativos y seguros.
- Los equipos y aparatos funcionan correctamente y son seguros.
- Las partes visibles de los equipos y aparatos no presentan roturas o daños apreciables.
- Se encuentran disponibles las instrucciones de uso (si el funcionamiento no es obvio).
- Los elementos de grifería funcionan adecuadamente proporcionando un caudal y temperatura apropiada y no presentan fugas de agua ni ruidos excesivos.

- Los elementos de porcelana sanitaria de los baños y aseos no presentan roturas o daños apreciables.
- Todas las instalaciones, equipos y aparatos sometidos a inspecciones o revisiones, conforme a la legislación vigente, han pasado las inspecciones correspondientes.
- Los equipos e instalaciones de seguridad están debidamente señalizados y son operativos, visibles y accesibles.
- Los recorridos de evacuación y salidas de emergencia están debidamente señalizados, despejados, iluminados y están operativas.
- Los edificios, equipos, instalaciones y equipamiento no presentan riesgos para la seguridad de los clientes y empleados.
- Las zonas ajardinadas y plantas se encuentran cuidadas y en buen estado.

5.13.3.4 Mecanismos de control interno

El responsable del mantenimiento (preventivo y correctivo) debe asegurar que todas las revisiones, inspecciones y otras operaciones realizadas queden debidamente registradas, tanto si son llevadas a cabo por personal propio como perteneciente a empresas externas. El responsable del mantenimiento o en su caso, la persona designada por él debe supervisar los trabajos realizados por personal propio o de empresas externas. En este último caso, las personas que supervisan deben conocer el alcance de los servicios contratados y registrar los resultados de la comprobación para ser tenidos en cuenta en la evaluación anual de los proveedores.

5.13.4 Subproceso de mantenimiento preventivo

5.13.4.1 Generalidades

El subproceso de mantenimiento preventivo se refiere a la planificación, ejecución, registro y seguimiento de las operaciones necesarias para prevenir la aparición de averías en las edificaciones, instalaciones, equipos y aparatos del establecimiento.

El mantenimiento preventivo tiene dos vertientes diferenciadas:

- Las revisiones e inspecciones periódicas.
- Las operaciones programadas.

La primera se refiere a las revisiones e inspecciones periódicas, comprobaciones, lecturas, tomas de muestra etc. que se llevan a cabo tanto en cumplimiento de los requisitos de la legislación vigente, como de las normas de buen uso de los equipos e instalaciones.

Las operaciones programadas son actuaciones preventivas de reparación o sustitución de piezas que previsiblemente han completado su vida útil. Normalmente suponen la imposibilidad de funcionamiento de los equipos o instalaciones durante su ejecución como por ejemplo, el retimbrado de extintores y otros equipos a presión, la limpieza de aljibes o de conductos de humo en calderas, las operaciones de engrase, etc. Siempre que sea posible o cuando la legislación vigente lo exija, se debe disponer de soluciones alternativas para no interrumpir el servicio.

Para definir las operaciones programadas se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

a) el resultado de las revisiones periódicas,

b) el análisis que cada establecimiento debe realizar sopesando la conveniencia y la disponibilidad de recursos para las operaciones a efectuar,

c) lo especificado en la legislación vigente.

En ausencia de legislación específica se toman como referencia las recomendaciones del fabricante, constructor o instalador.

La dirección del establecimiento debe establecer un plan de mantenimiento preventivo documentado y el responsable del mantenimiento técnico debe hacer el seguimiento de su cumplimiento tomando o proponiendo a la dirección las acciones oportunas conforme a su evolución.

5.13.4.2 Recursos humanos y materiales

5.13.4.2.1 Recursos humanos

El personal de las áreas relacionadas (limpieza, recepción, restaurante, cocina, cafetería, animación, etc.) puede llevar a cabo la comprobación periódica de los elementos e informar al servicio de mantenimiento de las anomalías detectadas a través de partes de avería o sistemas alternativos. Se debe prestar especial atención cuando en una habitación o apartamento haya entrada prevista de cliente.

5.13.4.3 Requisitos

Los servicios de mantenimiento propios o pertenecientes a empresas externas deben revisar como mínimo con el alcance y la periodicidad establecida en el plan de mantenimiento preventivo, los edificios, equipos, instalaciones y equipamiento del establecimiento para comprobar el estado de conservación y funcionamiento de sus elementos, así como un adecuado nivel de seguridad.

En caso de encontrar anomalías, se debe proceder a la reparación o sustitución de las partes oportunas y en especial aquellas que representen un riesgo para la seguridad de clientes o empleados.

5.13.5 Subproceso de mantenimiento correctivo

5.13.5.1 Generalidades

El subproceso de mantenimiento correctivo incluye la detección, registro, comunicación, ejecución y análisis de las operaciones necesarias para reparar las averías de las edificaciones, instalaciones, equipos y aparatos del establecimiento.

5.13.5.2 Recursos humanos y materiales

5.13.5.2.1 Recursos humanos

El personal de las áreas relacionadas (limpieza, recepción, restaurante, cocina, cafetería, animación, etc.) puede llevar a cabo la comprobación periódica de los elementos e informar al servicio de mantenimiento de las anomalías detectadas a través de partes de avería o sistemas alternativos. Se debe prestar especial atención cuando en una habitación o apartamento haya entrada prevista de cliente.

5.13.5.2.2 Recursos materiales

Casi en su totalidad la mayoría zonas, equipos, instalaciones, mobiliario, aparatos y elementos que forman parte del establecimiento se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento, debiendo así repararse o sustituirse siempre que presenten anomalías.

5.13.5.3 Requisitos

Los servicios de mantenimiento sean realizados por el propio establecimiento y otras veces por empresas externas, existiendo así un equipo y un sistema de actuaciones

previstas que permanentemente sean capaces de reparar las averías que se pudieran presentar o, al menos, cubrir sus efectos hasta que se produzca la reparación.

Cualquier anomalía o mal funcionamiento de los equipos e instalaciones de las habitaciones o apartamentos deben tener prioridad sobre el resto de actuaciones a menos que se vean afectados muchos clientes o haya riesgo para la seguridad de las personas.

Las averías comunicadas por los clientes son objeto de inmediata atención, comunicando al cliente la solución adoptada.

Todas las actuaciones de mantenimiento se trata en lo posible minimizar el impacto sobre el cliente y para ello:

- Se evita dejar herramientas, utillaje o productos que pudieran suponer un riesgo para las personas.
- En la medida de lo posible, las tareas de reparación se realizan en las zonas habilitadas para ello y no en las de uso de clientes. Una vez finalizada, el espacio donde se haya realizado la reparación debe quedar limpio.
- Se considera el horario en el que se realiza la reparación, especialmente si ésta conlleva ruidos molestos.
- El personal de mantenimiento mantiene una fluida comunicación con el resto de departamentos para la pronta resolución de las averías e incidencias detectadas o la restricción de acceso a zonas afectadas por éstas.

5.13.5.4 Mecanismos de control interno

El responsable de mantenimiento analiza la información recogida sobre las operaciones realizadas, y si es necesario, rediseñar el mantenimiento preventivo o simplemente proponer a la dirección acciones para reducir la aparición de averías.

5.14. Proceso de Limpieza

5.14.1 Generalidades

Se define los requisitos aplicables al proceso de limpieza del establecimiento.

Este proceso incluye los siguientes subprocesos: limpieza de instalaciones y lencería-lavandería.

5.14.2 Responsabilidades

La dirección debe designar a uno o varios responsables que, con independencia de otras actividades, aseguren que se cumplen los requisitos definidos.

5.14.3 Recursos humanos y materiales

5.14.3.1 Recursos humanos

Aquellas tareas que entrañen especial riesgo (uso de productos químicos, instrumentos cortantes, etc.) deben ser realizadas por personal formado al efecto.

5.14.3.2 Recursos materiales

Se debe hacer un uso responsable de los productos de limpieza respetando las indicaciones y recomendaciones del fabricante, tanto las relativas a la seguridad de las personas como a la protección del medio ambiente.

Los productos utilizados en cocina deben asegurar la desinfección y ser aptos para el uso en la industria alimentaria.

Los productos de limpieza mantienen las etiquetas originales o estar identificados de modo visible. Nunca se utiliza recipientes de uso alimentario que por confusión puedan ocasionar accidentes.

Los útiles de limpieza del cuarto de baño (bayetas, estropajos, etc.) están identificados respecto al uso al que están destinados.

5.14.4 Subproceso de limpieza de instalaciones

5.14.4.1 Generalidades

Requisitos aplicables al subproceso de limpieza de todas las instalaciones del establecimiento, tanto interiores como exteriores.

El hotel debe documentar uno o varios planes de limpieza que al menos deben contener:

- Las zonas o elementos a limpiar.
- El tipo de limpieza a efectuar.
- Los productos a utilizar.
- La frecuencia de limpieza prevista.
- El personal encargado de su ejecución.

Se debe documentar las instrucciones de limpieza de las habitaciones o apartamentos ocupadas y de salida, la limpieza de las zonas comunes interiores y exteriores para uso del cliente y la de las zonas de servicio. Estas instrucciones deben ser conocidas y sistemáticamente aplicadas por todas las personas que realizan tareas de limpieza.

5.14.4.2 Recursos humanos y materiales

5.14.4.2.1 Recursos humanos

El personal de limpieza debe evitar generar ruidos que puedan ocasionar molestias a los clientes en las zonas próximas a las habitaciones (en especial durante las actividades que se realizan a primera hora de la mañana o durante la noche), zonas de descanso o en las que se desarrollen eventos.

El personal de limpieza debe mantener el cabello recogido y los camareros de guardia deben vestir un uniforme diferenciado.

5.14.4.2.2 Recursos materiales

El Hotel debe contar con suficientes y adecuados productos y útiles de limpieza, juegos de lencería y toallas, y productos de acogida (*amenities*) listos para su uso.

El lugar donde se guardan los productos de limpieza, consta con ventilación adecuada, capacidad suficiente y en buen estado que permita su almacenamiento.

Asimismo, para la limpieza de habitaciones, los camareros de pisos deben disponer de los medios adecuados (carro de limpieza o similar) con capacidad para transportar los utensilios necesarios para el correcto desempeño de sus tareas. Este carro está en buenas condiciones de limpieza, orden y conservación y no generar ruidos molestos para el cliente. Igualmente consta de elementos de protección que eviten el deterioro de muebles y paredes.

5.14.4.3 Requisitos

Las personas responsables de la limpieza deben aplicar la organización del trabajo y la asignación de tareas más adecuada para obtener los resultados de limpieza deseados.

El proceso de la limpieza debe garantizar que:

- Las paredes, suelos, techos, muebles, equipos y aparatos, grifería, sanitarios y los elementos decorativos no presentan manchas o defectos de limpieza apreciables.
- Las partes visibles de los equipos y aparatos puestos a disposición del cliente (puertas, botoneras, paneles, etc.) presentan un aspecto limpio.
- Se reponen los consumibles (papel higiénico, jabón, etc.)
- Las papeleras y cubos de basura están limpias y vacías.
- Las instalaciones están convenientemente ventiladas.

5.14.4.3.1 Limpieza de las habitaciones o apartamentos

El encargado general debe realizar a diario la planificación y asignación de tareas del personal y debe mantener una constante y fluida comunicación con la recepción para conocer las salidas y llegadas previstas, *no shows*, camas supletorias o cunas, atenciones necesarias, etc., y en general cuantos aspectos favorezcan el mejor desarrollo posible de las tareas propias del departamento de pisos.

El encargado general debe establecer unas rutas de limpieza de habitaciones o apartamentos, de modo que el personal a su cargo conozca en cada momento las que debe limpiar. La limpieza de las unidades de alojamiento de las distintas plantas o zonas del establecimiento, debería iniciarse diariamente desde diferentes puntos para evitar atender sistemáticamente primero a las mismas habitaciones o apartamentos. La ruta establecida debe hacerse compatible con la atención a los clientes que hayan solicitado un horario preferente de limpieza o mediante el correspondiente cartel en la puerta o similares. Igualmente deben considerarse las unidades de alojamiento con llegada prevista.

Con carácter general, esta limpieza debe realizarse en el turno de mañana.

5.14.4.3.1.1 Limpieza de habitaciones ocupadas

La limpieza, salvo autorización del cliente, no debe realizarse mientras éste se encuentre en su interior para evitar causarle molestias. Deben respetarse de manera especial las indicaciones de “no molestar”.

En el proceso de limpieza debe incluirse, al menos:

- La limpieza de la habitación, cuarto de baño y terraza.

- El arreglo de las camas y la revisión del estado de la lencería utilizada por el cliente, cambiándola por prendas limpias si así estuviera establecido o se encontrasen manchas o roturas apreciables.
- El cambio de toallas.
- La reposición de consumibles en general, en cantidad suficiente para asegurar un uso normal hasta el siguiente servicio de limpieza, y en particular del jabón en todas las categorías y de gel y champú.
- La comprobación del funcionamiento de los aparatos básicos de la habitación y su estado general y, si procede, informar al servicio de mantenimiento de las anomalías detectadas cumplimentando los partes de avería o sistemas alternativos.
- La reposición de la dotación del minibar (si lo hubiere). Quedan exceptuados los casos en que se dote el minibar según la especificación del cliente.
- El envío de prendas de cliente a lavandería con la correspondiente información completa en la bolsa e impreso, si el establecimiento presta este servicio.
- La reposición del menaje de cocina defectuoso o roto.

La frecuencia mínima de cambio de sábanas o funda de edredón en las habitaciones tiene que ser días alternos.

El cambio de toallas y alfombrilla de baño en las habitaciones o apartamentos ocupados debe realizarse con la misma frecuencia que la limpieza de la unidad de alojamiento.

Los albornoces deben cambiarse cuando el cliente lo solicite o al menos una vez cada 7 días de estancia.

No obstante, las frecuencias mínimas de cambios deben aumentarse razonablemente cuando el cliente lo solicite, o pueden reducirse cuando el cliente desee colaborar voluntariamente con las actuaciones de gestión ambiental propuestas por el establecimiento.

El sistema empleado para solicitar del cliente la colaboración para reducir la frecuencia de cambio de lencería o toallas, debe ser claro, evidenciable y solicitar una participación voluntaria del cliente. Los camareros de pisos deben conocer y aplicar el sistema desarrollado.

La lencería y toallas sucias no deben entrar en contacto con el suelo y deben retirarse de las habitaciones en bolsas o sacos. Deben enviarse en el mismo día a lavandería o lencería para su lavado o clasificación.

5.14.4.3.1.2 Limpieza de habitaciones tras la salida del cliente

Al realizar la limpieza tras la salida de cliente, deben recogerse y entregarse los posibles objetos olvidados, conforme al procedimiento establecido.

Tras la limpieza de salida, una habitación o apartamento debe quedar lista para la entrega al próximo cliente cumpliendo los siguientes requisitos:

- Las camas están arregladas y vestidas, con lencería limpia y sin arrugas.
- Los elementos adicionales (tales como almohadas, mantas, etc.) están disponibles y en buenas condiciones de uso.
- Si la almohada o cuadrante adicional está en el armario, debe presentarse protegida para evitar la suciedad.
- El cuarto de baño tiene los productos de acogida (*amenities*) y las toallas colocadas.

- Los sanitarios, grifería y espejo limpio y brillante, la papelera con bolsa, los vasos protegidos y otros consumibles repuestos.
- El material impreso está completo y en el lugar correspondiente conforme a las directrices del establecimiento.
- Si hay minibar con dotación, está al completo y con productos cuya fecha de consumo preferente sea posterior a la siguiente revisión.
- Los artículos de menaje de cocina, vajilla, cristalería y cubertería, están completos, son homogéneos y en cantidad acorde a la capacidad de la unidad de alojamiento.
- Las paredes, suelos, techos, cristales y ventanas, muebles, equipos, aparatos, y los elementos decorativos o funcionales, no presentan manchas, humedad, polvo o defectos de limpieza apreciables.
- La habitación ha sido convenientemente ventilada y tiene un olor agradable.

Las habitaciones o apartamentos que, aún habiendo sido limpiadas tras la salida de un cliente no fueran ocupadas en el plazo de una semana, deben ser objeto de un mantenimiento mínimo consistente en la aireación, desempolvado, descarga de cisternas y apertura de grifos.

El establecimiento debe definir en su plan de limpieza además de las limpiezas y cambios antes mencionados, las frecuencias mínimas de limpieza en función de sus características, de los textiles de las habitaciones tales como alfombras, moquetas, tapicerías, cortinas y visillos, cortinas de ducha, colchas, mantas, edredones, almohadas, etc.

Dicho plan debe contemplar la limpieza a fondo de las habitaciones o apartamentos, mantas, alfombras, moquetas, cortinas y tapicerías al menos una vez al año. Se recomienda incrementar este mínimo según el grado de ocupación.

5.14.4.3.2 Limpieza de zonas comunes para uso del cliente

Se incluyen, por ejemplo y sin limitación, los pasillos, distribuidores, vestíbulo, salones, salas de eventos, cafetería, restaurante, aseos, garaje o aparcamiento, accesos, pasillos exteriores, terrazas, jardines, etc., y en general cualquier zona para uso del cliente.

El encargado general debe realizar la planificación y asignación de tareas del personal y establecer las rutas de limpieza de las distintas zonas del establecimiento.

Deben considerarse distintas frecuencias y modalidades de limpieza (repasos, diaria, a fondo, etc.) en función de la utilización más o menos intensiva de las instalaciones.

La frecuencia mínima de limpieza debe ser conforme a lo indicado en el cuadro 5.8

Cuadro 5.8: Frecuencia de Limpieza

Zona	Frecuencia
Vestíbulo y salones anejos	Dos veces al día
Aseos	Cuatro veces al día
Pasillos de las habitaciones	Una vez al día
Restaurante, bar o cafetería	Una vez por cada servicio principal (desayuno, almuerzo o cena)
Aseos de restaurante, bar o cafetería	Una vez por cada servicio principal
Salas de eventos	Antes del evento, durante las pausas y después del evento
Peluquería, tiendas y similares	Una vez al día
Gimnasio y spas	Tres veces al día
Zonas exteriores	Una vez al día

En caso de llevarse a cabo eventos en el establecimiento, el encargado general debe coordinar con el responsable de eventos la planificación de las tareas de limpieza en función de las características de los mismos.

La limpieza debe realizarse preferentemente durante los periodos en los que las zonas comunes no están siendo utilizadas por los clientes. A pesar de ello, si se friegan superficies que mojadas pueden provocar resbalones, se utiliza carteles indicadores del peligro. Asimismo, debe señalizarse la imposibilidad de uso de los aseos durante su limpieza.

5.14.4.3.3 Limpieza de zonas de servicio

Se incluyen por ejemplo y sin limitación los pasillos, cocina, vestuarios de personal, *office* de plantas, almacenes, talleres, lavandería y lencería, salas de máquinas etc., y en general cualquier zona de uso exclusivo del personal.

La limpieza de los locales de cocina, almacenes de economato, las cámaras frigoríficas, las máquinas, equipos y útiles, se debe realizar según el plan de limpieza y desinfección del sistema de autocontrol y debe alcanzar perfectas condiciones higiénicas para prevenir la contaminación.

En el lavado de la vajilla, cristalería y cubertería, se debe respetar el circuito, la temperatura, los productos y la dosificación definidos en las instrucciones correspondientes. Los utensilios dañados o defectuosos deben retirarse para evitar ser puestos de nuevo en el servicio al cliente.

En los locales de cocina, las actividades de limpieza y de preparación de comidas no deben coincidir en el tiempo, y los productos de limpieza deben almacenarse en lugares separados de las zonas de manipulación de alimentos.

La frecuencia mínima de limpieza de las zonas de lavandería, lencería y *office* de planta debe ser diaria y la del taller de servicio técnico semanal.

5.14.4.4 Mecanismos de control interno

Diariamente el encargado general, o la persona que ella designe, debe comprobar que las habitaciones de entrada previstas, cumplen con los requisitos de higiene y limpieza establecidos.

Asimismo, se define un plan de supervisión diaria de las habitaciones ocupadas y de salida que tenga en cuenta la estancia media del cliente y que garantice la revisión de la totalidad de las habitaciones en el plazo de 15 días.

Los camareros de pisos deben comprobar al cambiar la lencería y toallas, las condiciones de limpieza y aspecto de la ropa, retirando las prendas defectuosas e informando de las incidencias.

También debe comprobarse que existen suficientes juegos de lencería y toallas para realizar los cambios previstos al día siguiente y debe supervisarse el contenido de alguno de los carros o similar utilizados por los camareros de pisos.

Igualmente, debe registrarse la ejecución de, al menos, las siguientes limpiezas:

- habitaciones de salida,
- habitaciones ocupadas y cambio de lencería,
- textiles de las habitaciones (mantas, cortinas, tapicerías, alfombras, etc.),
- limpiezas a fondo de las habitaciones,
- aseos de zonas comunes,
- instalaciones de cocina, los almacenes de economato conforme al sistema de autocontrol.

Además, se deben supervisar y registrar, al menos, las siguientes limpiezas:

- a) habitaciones y cambio de lencería,

- b) instalaciones de cocina conforme al sistema de autocontrol,
- c) salas de eventos antes de su utilización.

El encargado general debe registrar las habitaciones que no han podido ser limpiadas por haber mantenido el cartel de “NO MOLESTEN” o similar durante el horario de prestación del servicio y comunicarlo a recepción con objeto de atender posibles quejas.

Al inicio de los servicios de restauración y eventos, los responsables de cada área deben comprobar que se mantienen los requisitos de limpieza establecidos.

Los resultados de la comprobación deben registrarse de modo que se tengan en cuenta para la evaluación anual de los proveedores.

5.14.5 Subproceso de lencería y lavandería

5.14.5.1 Generalidades

Requisitos aplicables al subproceso de lencería y lavado de textiles del establecimiento y de la lavandería y limpieza en seco de prendas de cliente.

5.14.5.2 Recursos humanos y materiales

5.14.5.2.1 Recursos humanos.

El personal de lencería y lavandería debe haber recibido formación sobre los métodos de aplicación y utilización de los productos de limpieza, los riesgos asociados, así como los programas y funcionamiento de las máquinas de lavado, secado y planchado.

5.14.5.2.2 Recursos materiales

La zona de lencería debe cumplir al menos con los siguientes requisitos:

- Espacio con capacidad suficiente y mobiliario adecuado y en buen estado, que permita una correcta colocación y clasificación de la ropa.
- Estar limpia y ordenada.

- Adecuadas condiciones ambientales (ventilación natural o sistema de renovación periódica del aire, humedad, iluminación...).
- Elementos para la distribución de la ropa limpia y sucia.
- Si el establecimiento dispone de lavandería propia debe además contar con productos y máquinas de lavado, secado y planchado que aseguren un correcto funcionamiento del servicio.

La ropa de reserva debe estar protegida y preferentemente en un almacén con capacidad y mobiliario suficiente, así como las condiciones ambientales adecuadas para su mejor conservación (olores, humedad, iluminación, etc.).

5.14.5.3 Requisitos

La persona responsable de lavandería debe definir los programas de lavado, detergentes y suavizantes a utilizar.

Se recomienda la dosificación automática de los productos de lavado.

Para el secado de ropa es recomendable contar con máquinas secadoras.

Para el lavado, secado y planchado deben cumplirse las especificaciones indicadas en las prendas.

En cualquier actividad que pueda llevarse a cabo en el establecimiento (descarga, clasificación, carga de lavadoras, etc.), debe evitarse el contacto directo de la ropa sucia o limpia con el suelo.

5.14.5.3.1 Lencería y lavado de textiles del establecimiento

Para poder atender las peticiones de ropa, el establecimiento debe contar con un stock de mantelería, lencería y toallas listas para su uso. Deben estar definidas las formas de salida de ropa de la lencería y su distribución.

Una prenda de lencería o toalla lista para la entrega al cliente, debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ausencia de manchas o roturas.
- Textura agradable al tacto.
- Olor a limpio.
- Planchada o doblada convenientemente.

5.14.5.3.2 Lavandería y limpieza en seco de prendas de cliente

El Hotel presta un servicio de lavandería y de limpieza en seco con entrega y recogida de la habitación.

El hotel proporciona plancha y tabla de planchar sin cargo adicional a los clientes que lo soliciten.

El camarero de pisos debe comprobar, con la misma frecuencia con la que se presta el servicio de limpieza, si el cliente ha dejado prendas para su lavado o limpieza en seco. Se debe dejar una copia de la orden de servicio al cliente.

Las prendas depositadas por el cliente para lavado o planchado, deben ser devueltas en un plazo máximo de 48 horas, excepto en días festivos, debiéndose informar al cliente de esta circunstancia.

Este plazo máximo también puede sobrepasarse en aquellos casos en que el tipo de prenda o el servicio a realizar no lo permitan, debiendo informar de ello previamente al cliente.

Un servicio de lavandería y limpieza en seco debe cumplir los siguientes requisitos:

- Las prendas se recogen en la habitación el mismo día de entrega, salvo las excepciones anteriormente indicadas.

- Las prendas se devuelven al cliente protegidas y en el plazo establecido o acordado.
- Las prendas se han planchado y doblado convenientemente.
- Las prendas huelen a limpio.

El hotel tiene definido los criterios para tratar en los casos de extravío o deterioro de las prendas del cliente. Si estas circunstancias se produjesen, deben registrarse y tratarse como no conformidades.

5.14.5.4 Mecanismos de control interno

La persona responsable de lencería y lavandería o las que ella designe, deben comprobar que:

- El manejo de la ropa y el estado de la maquinaria e instalaciones responde a los requisitos establecidos.
- Se cumplen las condiciones de limpieza y aspecto de los textiles del establecimiento.
- Se retiran las prendas defectuosas.
- Hay suficientes juegos de mantelería, cortinajes, lencería y toallas para atender la demanda prevista.
- Se están cumpliendo las especificaciones del programa de lavado, secado y planchado de la ropa, si la lavandería es propia.
- En caso de acuerdo de servicios de empresas externas, se han entregado y recibido todas las prendas correspondientes al día.

El servicio de lavandería y limpieza en seco de prendas, debe comprobar que:

- a) Los servicios prestados se corresponden con los solicitados por el cliente y son correctamente facturados antes de realizar la entrega.
- b) La entrega se hace en el plazo establecido o acordado.

5.15. Proceso de Aprovisionamiento

5.15.1 Generalidades

Define los requisitos aplicables al proceso de aprovisionamiento del hotel cualquiera que sea su clasificación y sistema utilizado. En él se incluyen los subprocesos de gestión de compras, recepción de mercancías y almacenamiento de los productos adquiridos.

5.15.2 Responsabilidades

La dirección del establecimiento debe designar a un responsable que, con independencia de otras actividades, asegure que se cumplen los requisitos definidos.

5.15.3 Subproceso de gestión de compras

5.15.3.1 Generalidades

Este apartado define los requisitos aplicables al subproceso de gestión de compras, que abarca desde la especificación de los requisitos de los productos hasta su recepción.

5.15.3.2 Requisitos

La organización debe disponer de un procedimiento para la gestión de las compras, que debe incluir como mínimo:

- Identificación de necesidades.
- Requisitos de compra de los productos.
- Sistemática para la realización de los pedidos.
- Nivel de autorizaciones.
- Selección y evaluación de proveedores.

En la evaluación y selección de proveedores deberían tenerse en cuenta entre otros criterios, la capacidad para atender pedidos excepcionales o imprevistos, así como la implicación en actuaciones de gestión ambiental y de calidad.

Cuando la legislación vigente exija a los proveedores estar en posesión del correspondiente Registro General Sanitario de Alimentos o Autorización Sanitaria de funcionamiento, el establecimiento debe disponer de una copia y asegurarse de su vigencia.

Todos los pedidos deben quedar registrados (en programa informático, hoja de pedido, fax, e-mail, agenda, etc.) de manera que se pueda verificar la concordancia entre los productos recibidos y los solicitados.

Se deben definir los stocks mínimos necesarios para asegurar en todo momento la prestación de los servicios y, en especial, de aquellos productos que componen la base de la oferta gastronómica.

5.15.3.3 Mecanismos de control interno

El Hotel realiza una evaluación periódica, al menos una vez al año, de sus proveedores más significativos.

5.15.4 Subproceso de recepción de mercancías

5.15.4.1 Generalidades

Este subproceso comprende desde la llegada de las mercancías al establecimiento hasta su distribución a cada uno de los almacenes o a su uso directo.

El Hotel debe establecer la sistemática para asegurar que el producto recibido cumple los requisitos de compra especificados.

Una vez recibidos los artículos, éstos se deben remitir a los departamentos correspondientes o colocarse en el lugar correspondiente del almacén.

5.15.4.2 Requisitos

En la recepción de mercancías se deben controlar, entre otros aspectos:

- El cumplimiento de los requisitos de compra especificados (calidad, cantidad, etc.).
- Que la fecha de caducidad o consumo preferente para productos sea superior al plazo de consumo previsto.
- Que los envases o embalajes no presenten daños que pudieran alterar la calidad del producto.
- Que se registren las incidencias o incumplimientos detectados.

El Hotel tiene definido un horario de recepción de mercancías para que dicha actividad no genere molestias a los clientes.

5.15.5 Subproceso de almacenamiento

5.15.5.1 Generalidades

Este subproceso establece los requisitos para el almacenamiento de mercancías.

El establecimiento tiene identificados todos los puntos de almacenamiento, entre los que pueden encontrarse los de:

- Alimentos y bebidas.
- Productos de limpieza.
- Productos de acogida (*amenities*).
- Lencería.
- Menaje y vajilla.
- Repuestos y consumibles.
- Papelería.

5.15.5.2 Requisitos

La gestión de almacenes debe cumplir siguientes requisitos:

- Los productos deben quedar perfectamente identificados, ordenados en su lugar correspondiente y ser de fácil acceso.
- Los productos no conformes (caducados, mal estado, etc.) deben quedar perfectamente identificados para su devolución o desecho, y, a ser posible, en un lugar habilitado a tal efecto.
- La colocación de los productos debe facilitar la rotación de los mismos siguiendo el criterio de “lo primero que entra, lo primero que sale” (FIFO), asegurando la no caducidad de los mismos.
- El espacio debe estar estructurado de manera que no se produzcan mezclas entre diferentes tipos de productos.
- El espacio debe estar en buenas condiciones de iluminación, limpieza, mantenimiento e higiene.
- Los pasillos se mantienen despejados para una mayor seguridad.
- Debe prestarse especial atención a los productos que requieran unas condiciones específicas de almacenamiento.
- En todos los almacenes se debe tener en cuenta que los productos no pueden estar apoyados directamente sobre el suelo.
- Todas las ventanas y huecos de ventilación estarán provistos de mallas adecuadas para evitar la entrada de insectos, roedores, etc.
- Los productos almacenados deben mantener sus datos de identificación originales hasta su consumo o utilización.

- Los productos que puedan entrañar riesgos para las personas deben mantener sus etiquetas originales con las indicaciones de seguridad correspondientes.

5.15.5.3 Mecanismos de control interno

Debe realizarse controles, con una periodicidad mínima semestral, para asegurar que los productos destinados al consumo no se encuentran caducados.

CAPITULO VI

6.1 CONCLUSIONES

- Al no existir un sistema de Gestión de Calidad, el servicio del Hotel Holiday Inn Express como se definió en el primer proyecto de tesis, presentó varias falencias expresadas tanto en el ámbito interno como externo, es decir para los clientes internos y externos.
- El no tener un Objetivo, misión o visión común provoca desorientación al personal impidiéndole desarrollarse individualmente, así como empresarialmente y por consiguiente provocando un servicio sin criterio de calidad o de satisfacción al cliente.
- El desconocimiento de procedimientos y funciones específicas, ha provocado la sobrecarga de trabajo y la desorganización en las actividades diarias de los empleados. El aplicar una reestructuración con toda esta información es una necesidad urgente.

6.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación del Manual presentado en este proyecto como una guía empresarial que permita la organización y conocimiento de los aspectos más importantes de la calidad aplicada en el servicio que ofrecerá el hotel a sus clientes.
- Serán necesarias capacitaciones permanentes al personal del hotel para mantener al día los conocimientos transmitidos y más aún para que estos puedan ser aplicados en sus actividades diarias.

- La colaboración de todo el personal es indispensable para una correcta mejora continua, en especial del tipo de liderazgo aplicado dependerá la motivación que obtengan los empleados para participar en estos cambios de una manera proactiva.
- Se recomienda llevar indicadores de medición para revisar los avances de todo el proceso de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

Bibliografía.

- A. Martínez Villa, (2008) Manual de Calidad para Hoteles. España, Septem Ediciones
- Norma ISO 9001:2008, (2008). Sistema de Gestión de la Calidad. Suiza, AENOR Ediciones
- Norma UNE 182001:2008, (2008). Hoteles y Apartamentos Turísticos. España, AENOR Ediciones
- Deming WE. (1989): Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- Drummond, H. (1995): Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto D.L.
- Galgano, A.(1995): Los siete instrumentos de la calidad total: manual operativo. Madrid: Díaz de Santos.
- Granero Castro, J. el alter (2010): Evaluación de impacto ambiental. FC Editorial
- Grima Cintas, P; Tort-Martorell, J (1995): Técnicas para la gestión de la calidad. Madrid: Díaz de Santos.
- Ishikawa K. (1994): Introducción al control de calidad. Madrid; Díaz de Santos.
- Juran, J.M.; Grima, F.M.;Bimgham, R.S. (1990): Manual de Control de la Calidad. Barcelona: Reverté.
- Moreno-Luzón, M.D.; Peris, F.J.; Gonzalez, T. (2001): Gestión de la calidad y Diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid: Prentice Hall.
- www.oerverdeguayaquil.com/es/certificacion/index.php
- www.lahora.com.ec/index.php/.../-1/Hotel_tiene_la_ISO_9001.html

ANEXOS