

LICENCIA DE USO DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS EN SOPORTE MAGNÉTICO

POR FAVOR LEA ESTA LICENCIA ANTES DE SU USO Y CADA VEZ QUE UTILICE Y GRABE CUALQUIERA DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS UNE SUMINISTRADOS POR AENOR. EL ACCESO, EXPORTACIÓN Y DESCARGA DE DICHOS DOCUMENTOS NORMATIVOS IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES RECOGIDAS EN ESTA LICENCIA DE USO

1. El cliente (beneficiario) declara estar de acuerdo con todos los términos y condiciones recogidos en la presente Licencia de uso de los DOCUMENTOS NORMATIVOS UNE suministrados por AENOR (en adelante los DOCUMENTOS NORMATIVOS). Estos términos y condiciones pueden estar sujetos a cambio sin notificación previa en el momento que AENOR estime conveniente.
2. Los derechos de explotación de los DOCUMENTOS NORMATIVOS pertenecen en exclusiva a AENOR quien, por el presente contrato, otorga licencia de uso al beneficiario de acuerdo con las siguientes estipulaciones.
3. AENOR ostenta y ostentará en todo momento sus plenos derechos de titularidad y propiedad sobre los DOCUMENTOS NORMATIVOS y garantiza que le asiste el derecho de otorgar la licencia de uso que se concede por el presente contrato.

El beneficiario no podrá prestar, donar, ceder, asignar, vender o arrendar la licencia de uso de los DOCUMENTOS NORMATIVOS a terceros. Todo intento de conceder, transferir, traspasar, vender, arrendar o dar copia a terceros de cualquiera de los derechos u obligaciones aquí consignados tendrá como efecto la expiración de este contrato de licencia y la consideración de la ruptura de la buena fe contractual.

El beneficiario está obligado y se compromete a adoptar todas las medidas necesarias para evitar que terceras personas no autorizadas tengan conocimiento e información de los documentos de AENOR.

El beneficiario deberá mantener en buen estado todas las indicaciones sobre la propiedad que figuran en los documentos de AENOR (marcas, símbolos de copyright, etc.) que determinan la titularidad de los derechos a favor de AENOR.

El beneficiario ha de mantener los símbolos, las marcas o cualquier otra mención de propiedad que AENOR establezca en su producto, en todas las reproducciones totales o parciales que hayan sido autorizadas expresamente por AENOR en virtud de este contrato.

El beneficiario informará a AENOR cualquier acto de competencia desleal o de violación de los derechos de propiedad industrial o intelectual de los que tenga en conocimiento, y en general, adoptará todas las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad y el respeto al derecho de propiedad que corresponde a AENOR.

4. La licencia de uso de los DOCUMENTOS NORMATIVOS se otorga con carácter monousuario y monopuesto. El beneficiario no podrá utilizarlos en un sistema de red informática, sistema de acceso simultáneo, unidad de proceso central múltiple o sistema multiusuarios, a menos que se establezca un acuerdo por escrito en tal sentido con AENOR.

En caso de funcionamiento deficiente de su ordenador, que impida el acceso o la utilización de los DOCUMENTOS NORMATIVOS puede transferirlos a otro ordenador, siempre que se supriman del ordenador desde el cual se transfieren y el uso de los DOCUMENTOS NORMATIVOS en el nuevo ordenador se ajuste a los términos de este acuerdo.

5. AENOR autoriza la impresión del contenido de los DOCUMENTOS NORMATIVOS y la transferencia de extractos de los mismos a otras aplicaciones, siempre y cuando el beneficiario cumpla con las siguientes condiciones:
- a) El beneficiario podrá reproducir directamente de los DOCUMENTOS NORMATIVOS, para su uso interno, parte o la totalidad de su contenido, sujeto a derechos de propiedad intelectual e incluido en los mismos. Tal facultad será efectiva siempre y cuando dichas copias se fechen y se destruyan durante los treinta días siguientes a la fecha de copia, a excepción de la condición descrita en la cláusula 4.b) que figura a continuación. Dichas copias no podrán ser archivadas para formar parte de una colección de referencia de impresiones en papel.
 - b) Los extractos de los DOCUMENTOS NORMATIVOS no pueden ser transferidos a otras aplicaciones, pudiendo ser incorporadas a documentos de uso interno del beneficiario, siempre y cuando el extracto del texto no sobrepase el 10% de cada uno de los DOCUMENTOS NORMATIVOS. AENOR conservará el copyright de dichos extractos, cuya titularidad estará perfectamente identificada.
 - c) Bajo ninguna circunstancia el beneficiario estará autorizado a reproducir total o parcialmente cualquiera de los DOCUMENTOS NORMATIVOS para cualquier uso distinto al especificado en las partes a) y b) que anteceden.
 - d) Bajo ninguna circunstancia podrán prestarse, arrendarse, venderse o distribuirse las copias extraídas de los DOCUMENTOS NORMATIVOS.
6. Confidencialidad. El conocimiento de cualquier información contenida en los documentos tiene la consideración de confidencial y secreto comercial. El beneficiario se obliga a respetar y actuar de acuerdo con este pacto de confidencialidad. Se excluye de este acuerdo la información que sea de dominio público.
7. AENOR no ofrece garantía alguna, expresa o implícita, de que los DOCUMENTOS NORMATIVOS sean adecuados para cualquier fin concreto, ni que puedan realizar cualquier función específica.

El beneficiario notificará por escrito a AENOR, dentro de los treinta días naturales siguientes a la recepción de los DOCUMENTOS NORMATIVOS, cualquier defecto o error detectado. Si el beneficiario no avisara a AENOR al respecto, se entenderá que el beneficiario encuentra dichos DOCUMENTOS NORMATIVOS a su entera satisfacción.

En caso de apreciarse defectos en el soporte físico en el que se presentan los DOCUMENTOS NORMATIVOS, AENOR garantiza la devolución del importe del precio pagado o la reposición de los DOCUMENTOS NORMATIVOS en el plazo de los treinta días siguientes a su fecha de venta. En ningún caso se remitirá un soporte magnético nuevo sin recibir previamente el material defectuoso.

8. En ningún caso se considerará a AENOR responsable ante el beneficiario de cualquier daño, incluso el daño resultante, con independencia de sus causas, que puedan surgir, indirecta o directamente, en relación con esta licencia. El "daño resultante" incluirá la pérdida de beneficios, ingresos, uso (o pérdida financiera similar), cualquier pago efectuado o debido a terceros, pérdida económica o cualquier imposibilidad por parte de los DOCUMENTOS NORMATIVOS para realizar cualquier función concreta.

La responsabilidad de AENOR, de cualquier tipo, respecto al beneficiario y relativa al suministro de los DOCUMENTOS NORMATIVOS, no podrá exceder de la cantidad a la que ascienden los derechos de licencia de los mismos.

El beneficiario autorizará a cualquier representante acreditado de AENOR a visitar sus locales, al objeto de comprobar el exacto cumplimiento de los términos de esta licencia.

- 9.** AENOR no se responsabilizará ante el beneficiario de ningún malentendido o tergiversación que pueda surgir en relación con cualquier comunicación que se efectúe verbalmente entre las partes, con independencia de su origen.

Cualquier aviso formal que cualquiera de las partes pueda o esté obligada a dar o a suministrar a la otra parte se enviará por correo certificado y el justificante de envío de la oficina de correos será prueba de la recepción del mismo.

- 10.** Con renuncia expresa a cualquier fuero que pudiera corresponderles, las partes contratantes, en todo lo que se refiere a la interpretación o cumplimiento del presente contrato, se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

USTED RECONOCE QUE HA LEÍDO LOS TÉRMINOS DE ESTA LICENCIA DE USO Y
ACUERDA QUEDAR VINCULADO A SUS TÉRMINOS

Junio 2008

TÍTULO

Hoteles y apartamentos turísticos

Requisitos para la prestación del servicio

Hotels and tourist apartments. Service requirements.

Hôtels et appartements touristiques. Exigences du service.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a las Normas UNE 182001:2005 y UNE 182001:2005 Erratum:2005.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 182 *Hoteles y Apartamentos Turísticos* cuya Secretaría desempeña ICTE.

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 27692:2008

© AENOR 2008
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR

C Génova, 6
28004 MADRID-España

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Teléfono 91 432 60 00
Fax 91 310 40 32

71 Páginas

Grupo 36

ÍNDICE

	Página
0	INTRODUCCIÓN..... 5
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... 6
2	NORMAS PARA CONSULTA..... 6
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... 6
4	PROCESOS DE LA DIRECCIÓN..... 7
4.1	Generalidades..... 7
4.2	Proceso de planificación..... 7
4.3	Proceso de organización..... 8
4.4	Proceso de gestión de recursos..... 14
4.5	Proceso de comercialización..... 17
4.6	Proceso de control y mejora continua..... 18
5	PROCESO DE ALOJAMIENTO..... 20
5.1	Generalidades..... 20
5.2	Responsabilidades..... 20
5.3	Recursos humanos y materiales..... 20
5.4	Requisitos..... 20
5.5	Subproceso de reservas..... 21
5.6	Subproceso de llegada..... 22
5.7	Subproceso de atención continuada..... 24
5.8	Subproceso de facturación y salida..... 30
6	PROCESO DE RESTAURACIÓN..... 31
6.1	Generalidades..... 31
6.2	Subproceso de planificación de la oferta gastronómica..... 33
6.3	Subproceso de manipulación y elaboración..... 33
6.4	Subproceso de prestación del servicio..... 38
7	PROCESO DE EVENTOS..... 46
7.1	Generalidades..... 46
7.2	Responsabilidades..... 47
7.3	Recursos humanos y materiales..... 47
7.4	Requisitos..... 47
7.5	Mecanismos de control interno..... 48
8	PROCESO DE MANTENIMIENTO..... 48
8.1	Generalidades..... 48
8.2	Responsabilidades..... 49
8.3	Recursos humanos y materiales..... 49
8.4	Subproceso de mantenimiento preventivo..... 51
8.5	Subproceso de mantenimiento correctivo..... 52

9	PROCESO DE LIMPIEZA	53
9.1	Generalidades	53
9.2	Responsabilidades.....	53
9.3	Recursos humanos y materiales	53
9.4	Subproceso de limpieza de instalaciones	54
9.5	Subproceso de lencería y lavandería.....	60
10	PROCESO DE APROVISIONAMIENTO	63
10.1	Generalidades	63
10.2	Responsabilidades.....	63
10.3	Subproceso de gestión de compras.....	63
10.4	Subproceso de recepción de mercancías.....	64
10.5	Subproceso de almacenamiento	64
11	PROCESO DE ANIMACIÓN.....	65
11.1	Generalidades	65
11.2	Responsabilidades.....	65
11.3	Recursos humanos y materiales	66
11.4	Requisitos	66
11.5	Mecanismos de control interno.....	66
ANEXO A (Informativo)	RELACIÓN DE POSIBLES CATEGORÍAS Y PRODUCTOS DE BUFFET DE DESAYUNO.....	67
ANEXO B (Informativo)	EDIFICACIONES Y EXTERIORES	69
ANEXO C (Informativo)	EJEMPLO DE SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA DEL CLIENTE PARA EL CAMBIO DE TOALLAS	71

0 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.

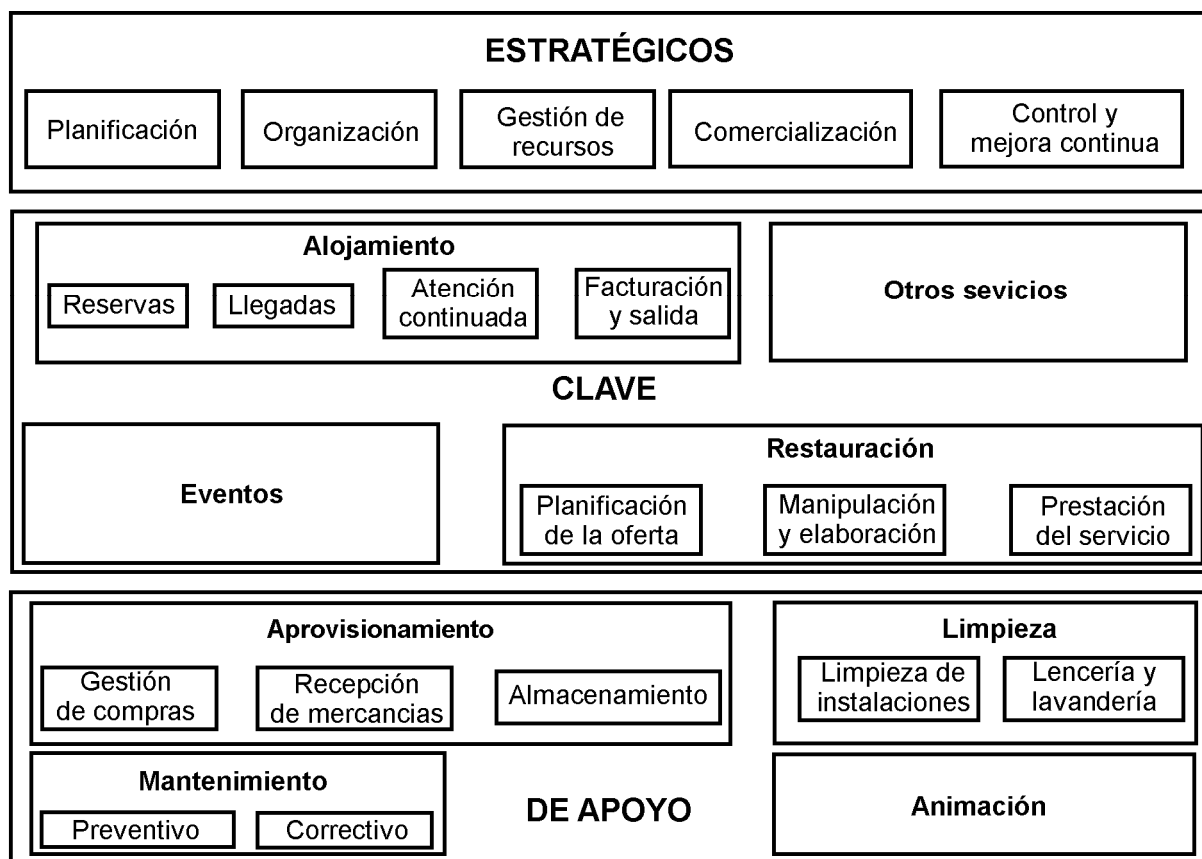


Figura 1

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 el contrario, se aplicará la última edición (incluyendo cualquier modificación que existiera) de aquellos documentos que se encuentran referenciados sin fecha.

UNE-EN ISO 18513:2004 *Servicios turísticos*.

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 la 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 las situaciones 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 ser 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 discapacidad (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 a la ofertada 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 alguno 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 dónde 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 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 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 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 edición, código o referencia, etc. y definir las responsabilidades respecto a la elaboración, revisión y 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 reparación y, en todo caso, subsanar con agilidad los efectos no deseados.

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

- Quejas y reclamaciones de clientes.
- Llegada del 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 recursos

En las actividades de aprovisionamiento y siempre dependiendo de la estructura y funcionamiento del establecimiento, se deben incorporar criterios ambientales, tales 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 los 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, 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:

- prevención de riesgos y accidentes,
- 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 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 aspersion, 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 videocámaras, 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. Éstas deben incluir 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.
- 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 van a ser 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:

Tabla 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 h.

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 (pre pago, 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 h. 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 apartado 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 en la zona 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 h.

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 h en los hoteles y aparthoteles de 5 estrellas, y durante 14 h 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 h.

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 14:00 h 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 apartado 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 deben ser 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 cm 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 h.
- 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) tiene iluminación propia.
- En caso de que haya terraza, cuenta con iluminación.
- En el caso de apartamentos, la zona de la cocina cuenta 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 la siguiente tabla:

Tabla 2 – Dimensiones mínimas de las camas

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

Tabla 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 = Aparthotel. 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 aparthotel de 3 estrellas.

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

5) Sólo si hay terraza. Puede colocarse sólo 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 la siguiente tabla:

Tabla 4 – Equipamiento en habitaciones y apartamentos¹⁾

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.

Tabla 5 – Equipamiento adicional en apartamentos¹⁾

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 la siguiente tabla:

Tabla 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

OBL = Obligatorio

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.

Tabla 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

NOTA En los establecimientos de 4 estrellas es obligatorio el albornoz en las suites o en las habitaciones de servicio *club* o similares.

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) depende de la categoría del establecimiento, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8 – Número mínimo de productos de acogida según categoría

Categoría oficial		Categoría Productos de acogida	Obligatorios
Hoteles y Aparthoteles	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 bolsas higiénico-sanitarias no se consideran 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 de la tabla siguiente.

Tabla 9 – Servicios de restauración en establecimientos

Tipología	Categoría oficial	Desayuno		Almuerzo		Cena		Servicio de habitaciones (obligatoriedad y horarios)	Servicio de bar/cafetería/snack bar (obligatoriedad y horarios)
		Obligatorio	Sistema	Obligatorio	Sistema	Obligatorio	Sistema		
Hotel y aparthotel	5 estrellas	Sí	Buffet y carta y habitación	Sí	Buffet o carta	Sí	Buffet o carta	24 h	12 h
	4 estrellas	Sí	Buffet o carta y habitación	No	-	Sí	-	14 h	10 h
	3 estrellas	Sí	Buffet o carta	No	-	Sí	-	No	8 h
	2/1 estrellas	Sí	-	No	-	No	-	No	No
Apartamento Turísticos	4 llaves	No	-	No	-	No	-	No	8 h
	3 llaves	No	-	No	-	No	-	No	No
	2/1 llaves	No	-	No	-	No	-	No	No

NOTA 1 Cuando no se especifique 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 este 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 establecen los siguientes requisitos 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.
- Debe 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 materiales 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.).
- Fecha 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.

El movimiento de residuos generados, no debe 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 apartado 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 las siguientes tablas:

Tabla 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

Tabla 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 noble, de diseño o similares pueden montarse sólo con caminos de mesa, mantelillos individuales, etc.

Tabla 12 – Dotación mínima de la mesa en el desayuno *buffet*

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

1) El establecimiento puede elegir colocar los pimenteros en la mesa u 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	Pimenta		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 los pimenteros en la mesa u 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 a la siguiente tabla

Tabla 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 recogen posibles categorías y productos.

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

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 la tabla siguiente:

Tabla 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.

6.4.4.2 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 la tabla siguiente.

Tabla 16 – Oferta del sistema a la carta

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

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

6.4.4.3 Sistema de *buffet*

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

Tabla 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 el 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 caliente 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 la tabla siguiente.

Tabla 18 – Variedades y bebidas en bar/cafetería/snack bar

Variedades	Mínimo
Snacks y aperitivos	Variados
Fiambres, embutidos y quesos	Variados
Sándwich	Fríos 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 ofrezca el 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 la tabla siguiente:

Tabla 19 – Contenido y número mínimo en la carta del servicio de habitaciones

Oferta	Variedades	5 estrellas	4 estrellas	Resto categorías
Sándwich	Fríos 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 la 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 la tabla siguiente:

Tabla 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 apartado 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 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 áreas siguientes:

- 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 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 apropiado 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 la siguiente tabla:

Tabla 21 – Frecuencia de limpieza de habitaciones por categoría

	Categoría oficial	Frecuencia
Hoteles y aparthoteles	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 aparthoteles 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 la siguiente tabla:

Tabla 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 (reposos, 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 la siguiente tabla.

Tabla 23 – 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 <i>spas</i>	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 la siguiente tabla:

Tabla 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 del 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 los 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

<i>Nº DE CATEGORÍAS</i>	<i>POSIBLES CATEGORÍAS</i>	<i>POSIBLES PRODUCTOS</i>
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	Pasteles variados, ...
9	TARTAS	Tarta de manzana, tarta de fresas, ...
10	MASA FRITA	Churros, porras, ...
11	AZUCARES 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	Aceite de oliva, aceite 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 hígado 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, ...

<i>Nº DE CATEGORÍAS</i>	<i>POSIBLES CATEGORÍAS</i>	<i>POSIBLES PRODUCTOS</i>
24	CAFÉS	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 sólo nos referimos a las instalaciones.

ANEXO C (Informativo)**EJEMPLO DE SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA
DEL CLIENTE PARA EL CAMBIO DE TOALLAS**

Estimado cliente

El agua es un bien escaso que tiene un gran valor.

Por favor, úsela, con prudencia. Muchas gracias.

¿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?

Decida por sí mismo.

Si deposita sus toallas en la bañera, se las cambiaremos.

Si las cuelga en el toallero, sabremos que las volverá a utilizar.

El Planeta se lo agradecerá.

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Dirección C Génova, 6
28004 MADRID-España

Teléfono 91 432 60 00

Fax 91 310 40 32

AENOR AUTORIZA EL USO DE ESTE DOCUMENTO A PATRONATO DE LA UNIVERSIDAD DEL CARIBE A.C.