

**PROPUESTA DE NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA PARA EL SECTOR HOTELERO**

**MARIA XIMENA HINCAPIE LOSADA
CLAUDIA PATRICIA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

**CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR "UNITEC"
FACULTAD ADMINISTRATIVA HOTELERA
BOGOTÁ D.C.
2001**



**PROPUESTA DE NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA PARA EL SECTOR HOTELERO**

**MARIA XIMENA HINCAPIE LOSADA 32972048
CLAUDIA PATRICIA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ 32972038**

**Tesis para optar al título de
Administrador Hotelero**

**Asesor:
Carlos Alberto Mateus
Doctor**

**CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR "UNITEC"
FACULTAD ADMINISTRATIVA HOTELERA
BOGOTÁ D.C.
2001**



Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, 18 de enero del 2001

*A Dios fuerza y soporte de nuestra mente y
nuestra alma
A nuestros padres forjadores de nuestro
carácter y a quienes debemos lo que somos y
lo que tenemos*

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Instituto de Normas Técnicas Colombianas ICONTEC

Ministerio de Desarrollo económico

Dirección General de Turismo

Unitec

Dr. Carlos Alberto Mateus Asesor de nuestro proyecto

A todas y cada una de las personas que de una u otra manera colaboraron en la elaboración de este proyecto

CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1. JUSTIFICACIÓN | 12 |
| 2. RESEÑA HISTORICA DE LA HOTELERIA EN EL MUNDO | 20 |
| 2.1 LA HOTELERIA EN COLOMBIA | 22 |
| 3. PROPUESTA CREACION MANUAL NORMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. | 28 |
| 3.1 OBJETO | 28 |
| 3.2 ALCANCE | 29 |
| 3.3 DEFINICIONES | 29 |
| 3.3.1 Calidad | 29 |
| 3.3.2 Control de calidad | 30 |
| 3.3.3 Control total de calidad | 30 |
| 3.3.4 Aseguramiento de calidad | 30 |
| 3.3.5 Política de calidad | 30 |
| 3.3.6 Planificación de calidad | 30 |
| 3.3.7 Manual de calidad | 30 |



| | |
|---|----|
| 3.3.8 Sistema de calidad | 31 |
| 3.3.9 Gestión de calidad | 31 |
| 3.3.10 Aseguramiento de calidad | 31 |
| 3.3.11 Autoevaluación | 31 |
| 3.3.12 Auditoría del sistema de calidad | 31 |
| 3.3.13 Certificación del sistema de calidad | 32 |
| 3.3.14 Estándar | 32 |
| 3.3.15 Queja | 32 |
| 3.3.16 Sugerencia | 32 |
| 3.3.17 Hotel | 33 |
| 3.3.18 Motel turístico | 33 |
| 3.3.19 Apartahotel | 33 |
| 3.3.20 Albergues, hostales o residencias turísticas | 33 |
| 3.3.21 Apartamentos turísticos | 34 |
| 3.3.22 Casas campestres | 34 |
| 3.4 CLASIFICACIÓN | 34 |
| 3.5 REQUISITOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 35 |
| 3.6 RECURSO HUMANO | 36 |
| 3.7 REQUISITOS DEL SERVICIO | 40 |
| 3.7.1 Área administrativa | 40 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 3.7.2 | Area de recepción | 42 |
| 3.7.5 | Area de limpieza y lavandería | 52 |
| 3.7.6 | Area de Alimentos y Bebidas | 63 |
| 3.7.7 | Area de mantenimiento | 73 |
| 3.7.8 | Area de eventos | 79 |
| 3.7.9 | Area de habitaciones | 85 |
| 3.8 | VERIFICACIÓN | 88 |
| 3.8.1 | Verificación Area de Dirección | 91 |
| 3.8.2 | Verificación Area de Recepción | 96 |
| 3.8.3 | Verificación Area de Limpieza y Lavandería | 98 |
| 3.8.4 | Verificación Area de Alimentos y Bebidas | 100 |
| 3.8.5 | Verificación Area de Eventos | 101 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 103 |
| | ANEXOS | 105 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|---|------|
| Anexo A. Normas en el Sector Hotelero de República Dominicana | 106 |
| Anexo B. Normas en el sector hotelero de Cuba | 135 |
| Anexo C. Normas en el sector hotelero de España | 154 |

INTRODUCCIÓN

Este documento pretende dar pautas para la creación de una Norma de Calidad en la cual se definen los valores mínimos que deben alcanzar los establecimientos hoteleros, con el fin de asegurar la optimización y la eficiencia de los procesos y en una búsqueda permanente de la excelencia en todas las actividades que hacen parte del sistema de calidad.

El contenido de esta propuesta no se refiere exclusivamente al resultado final del proceso de prestación del servicio, sino que define los aspectos fundamentales de los procesos de manera que se asegure, que simultáneamente toda la organización trabaja bajo la filosofía de la calidad total para así cumplir con los objetivos planteados a través del mejoramiento continuo.

En la actualidad no existe entidad alguna que posea un manual que estandarice los procesos mínimos en la prestación de los servicios en el sector hotelero en Colombia.

Es por esto que a través del Ministerio de Desarrollo Económico con la colaboración del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, y con la aprobación de la Superintendencia de Industria y Comercio y con base en la presente propuesta se trabajara para la creación y desarrollo de la norma de calidad en la prestación de los servicios en el sector de alojamiento y hospedaje. Esto con el fin de buscar no solo la certificación sino trabajar paralelamente la consecución de la certificación ISO 9000 versión 2000.

Con la creación de este manual se hace indispensable la implementación de un sistema de Auditoria Interna o de un Gestor o Facilitador de Calidad en cada uno de los establecimientos hoteleros, el cual se encargara de la verificación de los procesos y actividades relacionadas con el sistema de calidad, las cuales permitirán determinar la efectividad del sistema de calidad.

1. JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta tiene por objeto la creación de una norma de calidad en la prestación de servicios en el sector de alojamiento y hospedaje y presentar el sistema de aseguramiento de la calidad, con el cual operaran los pequeños y medianos hoteles en Colombia, a fin de que en desarrollo de todos los procesos que integran el sistema se pueda garantizar la calidad. Para ello se describen los controles ejercidos en cada uno de los procesos que se desarrollan en las áreas de Recursos Humanos, Area Administrativa, Area de Recepción, Area de Limpieza y Lavandería, Area de Alimentos y Bebidas, Area de Mantenimiento, Area de Eventos y Area de Habitaciones.

El sistema de calidad expresado en esta propuesta esta basado en los requisitos establecidos en la NTC ISO 9002, y además se tuvo como punto de referencia estándares de calidad internacionales y normas de Cuba, España y República Dominicana, ya que son países que tiene similitud en la prestación de los servicios, idioma, cultura, medioambiental, social y además de estar en auge en los últimos años por sus excelentes servicios y por sus precios, lo cual los hacen atractivos como destinos turísticos.

Valē la pena resaltar que esta propuesta no se aplicaría a hoteles o establecimientos hoteleros pertenecientes a cadenas internacionales puesto que estos ya cuentan con manuales y estándares de calidad establecidos para la prestaci3n de sus servicios.

La estructura del trabajo se basa en las normas t3cnicas colombianas de acuerdo a parámetros exigidos por Icontec, quienes fueron consultados y apoyaron la presente investigaci3n.

Los datos anexos son elaboraci3n de la investigaci3n. Se presentan res3menes ejecutivos dado que el volumen y complejidad no permitían incluirlo en el trabajo.

Para cumplir con estos requisitos m3nimos de calidad, es importante tener en cuenta en cada una de las áreas aspectos generales como:

1. Recursos Humanos.

Todo el personal vinculado a un establecimiento hotelero debe contar con una calificaci3n y formaci3n profesional que además tendrá conocimiento del idiomas como el ingles.

El personal debe ser capaz de crear un clima de hospitalidad, mantener un trato correcto con los clientes y brindar un servicio rápido y eficiente.

Su presencia y aspecto personal se mantendrá siempre en la mejores condiciones de aseo.

Todas las personas vinculadas al establecimiento hotelero debe estar uniformadas.

Se deben desarrollar planes de capacitación continuos a nivel general de acuerdo con las necesidades de cada área.

2. Area Administrativa.

La dirección definirá la política de calidad del establecimiento y los objetivos medibles para llevar a cabo dicha política.

La dirección deberá identificar y proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades relacionadas con la calidad.

La dirección deberá examinar y revisar aspectos tales como quejas y reclamos de los clientes. analizando las condiciones adversas a la calidad.

La dirección del establecimiento establecerá los diferentes niveles de prestación y consecuentemente de tarifas, pero en ningún caso los niveles de calidad en la prestación del servicio estarán por debajo de los mínimos establecidos.

La dirección nombrará un Gestor o Facilitador de Calidad, encargado de supervisar y controlar las diferentes actividades encaminadas a la calidad en la prestación de los servicios.

3. Area de Recepción.

Los servicios de recepción estarán establecidos de modo que la atención al cliente sea continuada durante las 24 horas del día.

El sistema de gestión de reservas tendrá criterio sobre los diferentes tipos de habitación, asignación de las mismas y aplicación de tarifas.

Los establecimientos dispondrán de un servicio de portería, que cubra las actividades de atención al cliente o visitantes, demandas de taxis y vigilancia de los accesos.

El recibimiento o Check In, será realizado de la forma mas rápida posible.

El servicio de recepción incluirá un sistema de control del crédito otorgado a los clientes de modo que estén definidos los límites y responsabilidades de autorizarlos, así como las acciones a adoptar en caso de los excesos de los límites.

El servicio de recepción elaborará diariamente un listado de ocupación real con indicación de los servicios incluidos en cada uno de los casos.

El personal del servicio de recepción, deberá conocer el estado de las habitaciones con el fin de evitar la asignación de habitaciones deficientes.

El servicio de recepción dispondrá de toda la información necesaria sobre la ciudad, medios de transporte, restaurantes, espectáculos y lugares de interés.

4. Area de Limpieza y Lavandería.

El establecimiento dispondrá de espacio reservado para el almacenamiento de equipos, materiales y productos de limpieza.

Los productos de limpieza estarán de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y con el plan de gestión medio ambiental del establecimiento se evitará la utilización de productos agresivos para el medio ambiente.

El servicio de limpieza deberá cumplir al menos los turnos de mañana y tarde en todo el establecimiento.

El responsable de limpieza tendrá acceso al sistema informático de recepción y permanecerá en contacto permanente con esta para que en función de la salida que se produzca ajustar la rutina de limpieza de las habitaciones.

Durante la limpieza de las habitaciones se comprobará en todas ellas el correcto funcionamiento de los equipos y elementos de la alimentación.

La lavandería podrá ser propia del establecimiento o subcontratada, en cualquier caso el establecimiento dispondrá de instalaciones apropiadas para las prendas sucias o limpias.

Las tarifas y plazos para la limpieza figurarán en un lugar visible para el cliente.

5. Area de Alimentos y bebidas

El responsable de los responsables de las áreas de alimentos y bebidas establecerán y documentaran las instrucciones necesarias para asegurar unos métodos de trabajo uniformes y adecuados.

El personal de alimentos y bebidas deberá de recibir información específica sobre higiene y manipulación de alimentos.

Todo el personal de alimentos y bebidas que manipule alimentos cumplirá con los reglamentos sanitarios vigentes.

6. Mantenimiento

El servicio de mantenimiento de almacén y taller en el que mantendrá un stop de consumibles y partes de repuesto que permitan aportar cualquier reparación especialmente de lo relativo al suministro de agua y electricidad.

El establecimiento tendrá previsto las actuaciones a realizar en caso de averías que puedan afectar la seguridad y comodidad de los clientes.

7. Area de eventos

El responsable de eventos informará al personal que participe en los servicios sobre toda la norma de cortesía del establecimiento.

El alcance de los servicios a prestar estará formalizado en documentos en los que figuraran todas las características de los servicios elegidos por el cliente.

Todas las reuniones figurarán de manera visible en paneles o carteles en la recepción de manera que los asistentes puedan identificar fácilmente la sala o salas en que se celebra.

8. Area de habitaciones

Todos los elementos y equipamentos de las habitaciones deben estar en buen estado de uso y conservación, debiendo repararse o restituirse cualquiera que presente anomalía.

Las unidades habitacionales deberán estar conformadas por habitaciones dobles, sencillas y suite.



2. RESEÑA HISTORICA DE LA HOTELERIA EN EL MUNDO

Antiguamente los particulares en sus residencias particulares o urbanas, eran quienes brindaban hospitalidad a las personas que al concluir en aquel lugar una jornada de camino solicitaban posada para pasar la noche. Cuando se incremento la costumbre de viajar por motivos comerciales, políticos o culturales, se levantaron edificaciones al lado de los santuarios o inmediaciones del camino donde se calculaba que la fatiga hará buscar descanso a los peregrinos. El primer edificio construido con destino al albergue de viajeros fue el de Lenidaion en Olimpia en el siglo IV A.C, inmueble cuya dimensiones fueron 74 mt de ancho y 80 de largo, que se inauguro con motivo de los juegos gimnásticos.

Hasta la edad media solo hubo tabernas y fijos para hospedaje publico y después del año 1.400 aparecen las primeras instalaciones con carácter de estafeta y de establo para el cuidado y cambio de cabalgaduras, las que recibieron el nombre de mesones; además cerca de los monasterios y casas de religiosos se destinaba un local para dar alojamiento a los forasteros que lo solicitaban.

En América el primer hotel fue fundado en la ciudad de México en el año de 1.525, establecido en su calle principal donde se brindaba a los visitantes albergue, comida y venta de vinos y provisiones.



En el siglo XIV se instauró la costumbre de colocar una señal especial en las casas dedicadas a alguna actividad comercial, como anuncio del servicio que allí se ofrecía, correspondiendo a las posadas como un símbolo una rama verde o un festón del mismo color.

En Inglaterra se llamo Ale-stake, que consistía en un mástil adornado, tallado o pintado de color verde de gran altura.

En el nuevo mundo la casi totalidad de las posadas llevaban nombres de santos o santas, cuya imagen se colocaba en le patio central o en la entrada principal para su veneración. Cada mesón o fonda constaba de un edificio grande con un patio central rodeado de habitaciones y de amplios corredores exteriores e interiores, que comunicaban con la parte posterior donde se encontraban corrales o canoas para alimentar las bestias.

El segundo hotel en América, también se instaló en México, constituyéndose en el primero de lujo, pues la edificación antes de dedicarse al hospedaje era una regia mansión de propiedad de la acomodada familia Iturbide motivo por el cual se denomino Hotel Iturbide y se dio al servicio en el año de 1.855.

2.1 LA HOTELERIA EN COLOMBIA.

La hotelería a tenido las mismas fases de desenvolvimiento comenzando su historia en las posadas construidas a la vera del camino, donde se brindaba alojamiento y comida a los viajeros, comerciantes y arrieros. Después al incrementarse el comercio intermunicipal, se empezaron a instalar fondas y pensiones en las ciudades de mayor tráfico comercial, donde se hospedaban los propios comerciantes, los transportadores de mercancías y aquellas personas que allí acudían en busca de ocupación. Es así como encontramos al Hotel América de Honda, como el más antiguo que se encuentre aun en funcionamiento; fue fundado en el año de 1.889, cuando el río Magdalena construía la principal vía de comunicación en el país y las embarcaciones que los surcaban llevaban al interior las mercancías importadas y trasladaban los puertos marítimos del caribe las mercancías y productos destinados al extranjero.

El segundo hotel importante fue construido en otro puerto fluvial de ese entonces, Girardot, en el año de 1.904, con el nombre de San Germán, que aun funciona al frente de la estación del ferrocarril, medio de transporte que sustituyo en parte al río Magdalena y dio importancia a las poblaciones por donde pasaba.

En este periodo de escaso progreso se inauguraron los Hoteles de Menéndez en la ciudad de Cali, en 1.916 y Lusitania en Ibagué dos años después. El 17 de abril de 1.921 don Daniel Pombo fundo el Hotel Regina, ubicado sobre la calle real en

- la mejor casa de Bogotá, con 18 habitaciones, las cuales se destinaron exclusivamente para señoras aquellas que tenían baño privado; se instauró por primera vez en Colombia el uso uniforme para las camareras, porteros y empleados menores, bellamente confeccionados en paño, de corte inglés y botones dorados, es decir, fue el primer hotel de lujo que funcionó en el país, pasando más tarde a prestar los servicios en el parque Santander, iniciándose con él una época floreciente de la hotelería Colombiana en que se construyeron y dieron al servicio importantes hoteles como el Alférez Real de Cali en 1.927, que tuvo un costo aproximado de \$3.000.000, de propiedad del Dr. Hernando Caicedo, el Bristol en Medellín y el Lindbergh de Popayán en 1.928; en el año siguiente en Niza de Pasto y el Prado de Barranquilla que se constituyó en el primer hotel de turismo de Colombia, de propiedad de Obregon y Parrish, con un costo de \$2.000.000 y su primera tarifa fue de \$14 plan americano. En 1.930 se inauguró en Cúcuta el Hotel Europa, en Barranquilla el Victoria y en Bogotá el Granada, que funcionó en el sitio donde hoy se rige el Banco de la República. dicho establecimiento fue considerado durante muchos años como el mejor y más grande de la ciudad, tenía 136 habitaciones y cobraba \$4 de tarifa por plan americano. era el sitio de reunión de la aristocracia bogotana y allí se alojaban todas las personas importantes que visitaban la capital de la república.

Esporádicamente se abrieron hoteles en los años siguientes, entre ellos el Claridge de Bogotá en 1.932; Savoy en Cali de propiedad de Don Pedro Dadall y señora, matrimonio Italiano de larga trayectoria hotelera. Fundado en 1.933;

Londres en Fusagasuga en 1.934; Meta de Villavicencio, que fue el primero y más grande de los Llanos Orientales en 1.935; en 1.937 el Veracruz de Medellín, el Príncipe en Bucaramanga y el Ritz en Bogotá, situado en la calle 17 con carrera 7ª, donde hoy se levanta el edificio del Banco Popular, su propietario fue el ciudadano español Don Joaquín Palao, quien después dirigió una cadena hotelera y fue presidente de Acotel.

El hábito de viajar por placer y distracción se hizo más común con el mejoramiento de los servicios ferroviarios, lo cual alentó la construcción de hoteles de verano y descanso en las principales estaciones del ferrocarril, como el Mediterráneo en Villeta en 1.937; el de la Esperanza en 1.938 en Cundinamarca, cerca de Anolaima; el Departamental de Turismo en la Dorada en 1.938; el Gran Hotel en Apulo en 1.938, que fue el primer hotel casino para los bogotanos y el San Jorge en Tocaima en 1.940; Además se fundaron hoteles típicos de turismo tales como el Mariscal Robledo en la ciudad de Cartago y el Europa en Fusagasuga en el año de 1.939. La década de los cuarenta se distingue por la inauguración de importantes establecimientos hoteleros cuya categoría no se ha disminuido a través del tiempo debido a la gran calidad de sus instalaciones. Entre ellos merece especial mención el Bucarica de Bucaramanga, en el año de 1.940; el Nutibara de Medellín de propiedad de la familia Botero, que se construyó en 1.945 con planos y dirección del experto arquitecto hotelero Mr. Paul Williams con un costo aproximado de \$3.500.000, siendo uno de los más completos que funcionan en el país; el Plaza Bolívar en 1.945, ubicado en el centro de la histórica Cartagena.

donde al año siguiente se dio al servicio el Hotel del Caribe sobre la bella playa de Bocagrande, en un edificio de estilo colonial, con malla dentro del mar para la protección contra las fieras marinas; la población del Puente Nacional en Santander, tomo importancia con la inauguración del que fuera por mucho tiempo el mejor hotel campestre del país, denominado Agua Blanca en 1.946, que ofrecía a sus huéspedes además de magnifico alojamiento, comida Europea, deportes ecuestres, baños naturales, canchas deportivas, etc; en el año de 1.948, con motivo de la IX Conferencia Panamericana, se abrió al publico el Hotel Continental en la capital de la República, con un costo aproximado de \$3.000.000 de propiedad de una compañía Italiana, de inversiones y que hace algunos años se catalogó como el segundo hotel de Bogotá, por sus instalaciones y ofrece la mejor comida internacional en esta ciudad. Finalmente en el año de 1.949 se fundo el Hotel Miami en Santa Marta.

En los 10 años siguientes encontramos la inauguración de ocho hoteles que vale la pena citar: en 1.950 el de las Lajas en Ipiales, cerca del famoso santuario de fama internacional; tres años mas tarde se funda el mejor y más grande establecimiento en nuestra hotelería, el Tequendama en la capital de la República, que costo en esa época aproximadamente \$26.000.000, con todos los servicios indispensables, 386 habitaciones originales y 400, que se dieron al servicio con motivo del XXXIX Congreso Eucarístico Internacional. Con sus nuevas instalaciones, se considera que alcanza el mayor nivel de Latinoamérica, que es de propiedad de la Caja de Sueldos de Retiro de las Fuerzas Militares. En la

ciudad de Buga, se fundo en 1.954 uno de los mejores hotelés tropicales del país, el Guadalajara y en el mismo año se abrió el Hotel Campestre Suescun en Sogamoso, instalado en una casa histórica casa colonial ubicada dentro de la hacienda del mismo nombre. En la fronteriza ciudad de Cúcuta, con el objeto de atender los requerimientos del turismo proveniente de Venezuela se fundo en 1.956 el Tonchalá, que goza de magnifico nivel de ocupación; en el año siguiente se dio al servicio el Hotel Aristi en la capital del departamento del Valle. con instalaciones completas de tipo moderno: la capital del nuevo departamento de Risaralda presento en su plaza principal, frente al celebre monumento de Bolivar desnudo, un buen hotel inagurado en el año 1.958: el Sotarama, Santa Marta, la ciudad turística por excelencia cuenta entre sus muchos atractivos para el visitante, con la playa del Rodadero, donde hoy se rige el complejo hotelero y residencial más grande Colombia, allí en 1.959, se abrió al público el Hotel Tamacá, que inicio aquel vertiginoso desarrollo turistico.

En estricto orden cronológico encontramos en el año de 1.961 la inauguración de las residencias Nutibara, complementarias del hotel del mismo nombre y su fundo en Melgar el mejor hotel de propiedad del Estado; el Guadaira, que recibía en los fines de semana a los visitantes de la capital de la República. Un año mas tarde se abrió al publico el bello y elegante hotel Ritz en la perla del Ruiz, capital del menguado departamento de Caldas. Con estos establecimientos se inicio la década que fue de mayor auge en la construcción hotelera. Así vemos en 1.963 se inaugura el mejor hotel de las islas de San Andres, de propiedad de la Empresa

Colombiana de Turismo, El Isleño; el Cordillera y el Presidente en Bogotá: el Bella Isla en la población Santandereana de San Gil, magnífico hotel campestre ubicado cerca de uno de los mas bellos baños naturales del país, el Gallineral; finalmente en ese mismo año se termino el acondicionamiento en un atractivo paraje colonial, la Hostería Molinos de Mesopotamia, en la histórica población de Villa de Leyva.

Durante 1.965 se fundan importantes establecimientos, el mejor hotel que funcionó en nuestra nación, el Irotama en Santa Marta; las residencias Santa Fe de Bogotá, en la capital, el más lujoso hotel en Colombia en la población de Pamplona, el Cariongo, así como también en Cartagena el Americano, único hotel con casino propio de gran atracción turística internacional.

Considerando la totalidad de los hoteles que funcionan en Colombia, sin tener su calidad y categoría encontramos que la estructura hotelera actual, es el producto de la inversión realizada a través de mas de cien años; hasta 1.930 se construyo el 5% de los establecimientos que se encuentran en servicio. De allí en adelante, tomando periodos decadales, encontramos que de 1.931 a 1.940 se incremento la inversión y a esta época corresponde el 7%; en los años comprendidos entre 1.941 a 1.950 se inauguro el 12% de nuestros hoteles. El mayo auge de la construcción hotelera la encontramos a partir de 1.951, por cuanto de ese año hasta nuestros días se han inaugurado el 80% de los establecimientos hoteleros, correspondiendo a la década actual la mayor parte de este índice.

3. PROPUESTA CREACION MANUAL NORMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.

3.1 OBJETO

Establecer los requisitos que deben cumplir los servicios ofrecidos por los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia.

Describir las características y estructura del sistema de calidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje y proporcionar unas orientaciones generales para su utilización como instrumento que permita alcanzar y asegurar la calidad del servicio.

La creación de esta norma servirá como un instrumento para establecer los requisitos mínimos que ha de cumplir el sistema de calidad de un establecimiento hotelero de acuerdo a los procesos de prestación de servicio y así constituir una herramienta de gestión para los hoteles y apartahoteles.

3.2 ALCANCE

Las reglas generales que se establecen en esta norma, son recomendaciones útiles para orientar la gestión de calidad de los establecimientos hacia la satisfacción de los clientes, mediante un servicio de calidad.

Estas recomendaciones generales y algunos requisitos específicos indicados son aplicables para los establecimientos que quieran acceder a una certificación de calidad.

Esta norma considera satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, incluyendo algunos requisitos enfocados a alcanzar las exigencias de la demanda. También se han tenido en cuenta los requisitos de las normas de la serie ISO 9000.

3.3 DEFINICIONES.

En este capítulo se incluyen definiciones de términos utilizados en el sector de alojamiento y hospedaje.

3.3.1 Calidad. Es satisfacer y superar las necesidades y expectativas de los clientes en forma continua, constante y de manera consistente.

3.3.2 Control de calidad. Es la medición y evaluación permanente de cada una de las variables que afectan el sistema mediante indicadores críticos de gestión.

3.3.3 Control total de calidad. Es el control de calidad aplicado desde el principio por el directo responsable del proceso o actividad.

3.3.4 Aseguramiento de calidad. Es el cumplimiento de los requisitos de calidad esperados por el cliente, producto de la planificación e implementaron de actividades dentro de un sistema de calidad.

3.3.5 Política de calidad. Son las directrices y los objetivos generales de un establecimiento hotelero con respecto a la calidad, expresados de una manera formal por la alta gerencia.

3.3.6 Planificación de calidad. Es el desarrollo de las actividades que establecen los objetivos y requisitos para la aplicación de los elementos de la política de calidad.

3.3.7 Manual de calidad. Es un documento que establece la política de calidad y describe el sistema de calidad de la organización.

3.3.8 Sistema de calidad. Conjunto de la estructura de organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad de un establecimiento hotelero.

3.3.9 Gestión de calidad. Es el aspecto de la función general de la gestión de un establecimiento hotelero que determina y aplica la política de la calidad y alcanza los objetivos previstos.

3.3.10 Aseguramiento de calidad. Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la adecuada confianza en que la calidad de servicio de un establecimiento hotelero satisfará los requisitos exigidos.

3.3.11 Autoevaluación. Apreciación del nivel de cumplimiento, con respecto a la norma de calidad de servicio realizada por la Dirección de un establecimiento hotelero, poniendo de manifiesto las fortalezas y debilidades del sistema de calidad del mismo.

3.3.12 Auditoria del sistema de calidad. Evaluación de la eficiencia del sistema de calidad de un establecimiento hotelero y de su conformidad con respecto a las normas de calidad de servicio, realizada por una entidad independiente al establecimiento.

3.3.13 Certificación del sistema de calidad. Acreditación, emitida por un organismo competente de que el sistema de calidad de un establecimiento hotelero cumple con los requisitos de las normas de calidad del servicio. Esta certificación puede formalizarse mediante sellos de calidad.

3.3.14 Estándar. Es un patrón definido medible, con el cual se establece una especificación de calidad y de consistencia de los productos y servicios. Con este estándar definido para cada procedimiento se medirá en forma clara y simple si se está cumpliendo con garantizar la calidad.

Los estándares sirven para evaluar el trabajo de cada uno de los colaboradores. Son la principal herramienta para medir el cumplimiento de los procedimientos especificados en los manuales operativos.

3.3.15 Queja. Es toda aquella manifestación de inconformidad que se ha presentado por un huésped, cliente o colaborador el cual determina que se ha prestado un mal servicio o producto a los mismos y con esto se vea deteriorada la calidad y la excelencia en el servicio.

3.3.16 Sugerencia. Es el aporte o contribución positiva que pueden dar los huéspedes o colaboradores para mejorar el sistema de calidad cuando se identifique que hay una mejor manera de realizar las actividades diarias ya sea por una reducción de gastos, agilizar una actividad o por un rediseño en el sistema de calidad el cual refleje un proceso de mejoramiento continuo.

3.3.17 Hotel. Establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en unidades habitacionales constituidas por habitaciones, áreas de servicio común, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios, según su modalidad.

3.3.18 Motel turístico. Establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios según su categoría con estacionamiento contiguo o próximo a las unidades habitacionales cuya disposición de planta física permite a los huéspedes el acceso individual, principal y directo a sus habitaciones, desde el área de estacionamiento.

3.3.19 Apartahotel: se clasifica como apartahotel los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan en forma permanente o por temporadas, alojamiento en unidades habitacionales constituidas por apartamentos y áreas de servicio común, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios según su categoría y que disponen de instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos.

3.3.20 Albergues, hostales o residencias turísticas. Se clasifican como establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan el servicio de alojamiento en unidades habitacionales de forma permanente con un mínimo de servicios básicos y complementarios según su categoría y modalidad.

3.3.21 Apartamentos turísticos. Se consideran aquellos que ofrecen servicio de alojamiento y que disponen de instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos.

3.3.22 Casas campestres. Se consideran aquellas que ofrecen servicio de alojamiento, que disponen de instalaciones adecuadas para conservación, elaboración y consumo de alimentos y que están ubicadas en sectores rurales.

3.4 CLASIFICACIÓN.

De acuerdo al servicio:

1. Hoteles
2. Moteles turísticos
3. Apartahoteles
4. Albergues, hostales o residencias turísticas
5. Apartamentos turísticos
6. Casas campestres

Según su ubicación geográfica

1. Urbanos
2. Sol y playa
3. Campestres

3.5 REQUISITOS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Esta norma del servicio contiene dos tipos de requisitos, unos de gestión y otros de proceso. Los de gestión se refieren a los mecanismos que se consideran imprescindibles para asegurar la calidad del servicio, comunes para cualquier tipo de establecimiento, de modo que esta norma hace referencia a la obligatoriedad, por parte del empresario, de definir el sistema de gestión correspondiente, dejando la lógica flexibilidad en sus criterios y contenidos. En algunos casos se deben incluir indicadores a cerca de los aspectos mínimos que debe cubrir el sistema de gestión. Los requisitos de proceso, identificados como atributos o variables, definen los niveles de prestación en los servicios o de ejecución en los procesos correspondientes. En definitiva, se refieren a características de los procesos y servicios de cada uno de los establecimientos.

Esta norma de servicio contendrá requisitos basados en las necesidades y expectativas del cliente, de modo que las características a las que se refieren dichos requisitos son de varios tipos:

VARIABLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO: son aquellas, que por afectar a las necesidades básicas del cliente, se consideraran imprescindibles en un servicio de calidad

VARIABLES COMPLEMENTARIAS: el no-cumplimiento del valor mínimo definido en estas variables no impide el otorgamiento de certificado, ni requiere de manera obligatoria su inclusión en el plan de acción de mejora posterior.

3.6 RECURSO HUMANO.

Todo el personal que trabaje en un establecimiento hotelero, debe contar con una calificación y formación profesional que corresponda con los servicios que se ofrecen.

El personal debe ser instruido sobre la operación y el funcionamiento del sistema de extinción de incendios y de todas las medidas que se adoptaran tanto por los trabajadores como con los huéspedes en caso de ocurrir un siniestro.

El personal debe contar con un nivel de conocimiento de los idiomas extranjeros que se hará de acuerdo con lo establecido por cada entidad turística.

El personal no debe padecer enfermedad alguna que pueda contagiar a los clientes del establecimiento. A estos efectos todos los miembros del personal

deberán someterse a reconocimientos médicos periódicos y poseer el correspondiente certificado.

El personal debe ser capaz de crear un clima de hospitalidad en el establecimiento. Mantener un trato correcto con los clientes y brindar un servicio rápido y eficiente.

Su presencia y aspecto personal debe mantenerse siempre en las mejores condiciones de aseo.

El personal debe estar uniformado y hará uso correcto del mismo y debe llevarlo en óptimo estado de conservación y limpieza.

El establecimiento contará con suficiente personal para asegurar un fluido e ininterrumpido servicio.

Desarrollar y conducir planes de capacitación y entrenamiento a nivel general, clasificar el personal involucrado en la verificación de la calidad, seleccionar y hacer una inducción del personal según las necesidades identificadas por el área y contratar capacitación.

La incorporación de una persona a un establecimiento deberá iniciarse con un proceso de selección de personal que deberá estructurarse en las siguientes etapas:

- * Reclutamiento de personal para lo cual se utilizaran las vías mas adecuadas: oficina de empleo, escuelas y centros de formación, etc.

- * Evaluación de la capacidad de las diferentes personas y contraste de las mismas.

- * Evaluación de otros requisitos: valores, personalidad, condiciones económicas, etc. Selección de las personas mas adecuadas.

La incorporación operativa de una persona debe ir precedida de un periodo de formación en el que se le explique los niveles de servicio que se ofrecen a los clientes y las normas de comportamiento que debe aplicar para un perfecto acoplamiento a su puesto de trabajo. Para facilitar esta actividad, cada establecimiento deberá tener un documento en el que se definen aspectos básicos del mismo, de manera que cada incorporación pueda conocer de forma eficaz y rápida el funcionamiento general del establecimiento.

Para la incorporación de personal eventual, estará definido el modo de adiestramiento de manera que sea ágil y eficaz y que el uso de esta vía de contratación no suponga una condición adversa a la calidad.

La formación necesaria para que los empleados del establecimiento puedan mantener un buen nivel de calidad en la prestación de sus servicios se debe tener en cuenta:

- * Formulas de cortesía y trato con el cliente, de acuerdo a posibles cambios de la tipología y hábitos del cliente.
- * Criterios y normas de calidad en cada tipo de servicio. Proceso de prestación y su control.
- * Nuevos idiomas.
- * Informática.

Se deberá establecer un sistema de comunicación interna que permita asegurar que todas las personas reciban puntualmente información sobre el resultado de los servicios y del grado de satisfacción del cliente. Este sistema deberá permitir que las sugerencias y comentarios de los empleados sean analizados por la dirección y respondidos puntualmente.

Se dispondrá de mecanismos que permitan la polivalencia de las personas para las diferentes tareas al objeto de asegurar la prestación de los servicios ante cualquier eventualidad.

3.7 REQUISITOS DEL SERVICIO.

3.7.1 Area administrativa.

- * La dirección deberá definir la política de calidad del establecimiento y los objetivos medibles, para llevar a cabo dicha política.
- * La actitud de la dirección será acorde con la política y objetivos formulados, evitando situaciones de conflicto con las normas de calidad del servicio.
- * La política involucra al personal en la consecución de los objetivos, a través de mecanismos (mejora de procesos, equipos de trabajo, etc.).
- * La dirección del establecimiento deberá identificar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades relacionadas con la calidad, para proporcionar y prever los medios adecuados y el personal de adiestramiento para asegurar que los servicios prestados se ajustan a las características específicas, sean estos estándares externos o internos.
- * El sistema de calidad adoptado por establecimiento para satisfacer los requisitos indicados en esta norma, deberá examinarse por la dirección, para asegurar que mantiene su eficiencia y adecuación. Esta revisión incluirá aspectos

tales como quejas y reclamos de los clientes. análisis de las condiciones adversas a la calidad detectadas, revisión de la política y los objetivos de la calidad.

* La dirección del establecimiento, debe establecer un reparto de funciones y responsabilidades entre las distintas unidades de servicio o funciones.

* Cada unidad de servicio o función dispondrá de una relación de las funciones y responsabilidades, identificando sus relaciones con otras unidades de servicio o funciones. Esta asignación de funciones y responsabilidades incluirán expresamente aquellas que incidan en la calidad.

* La dirección establecerá mecanismos adecuados, como pueden ser reuniones periódicas, para ejecutar la adecuada coordinación entre las distintas unidades de servicio o funciones y en especial para resolver posibles conflictos en las interfaces.

* La dirección del establecimiento podrá establecer diferentes niveles de prestación y consecuentemente de tarifas. pero en ningún caso los niveles de calidad en la prestación del servicio estarán por debajo de los mínimos establecidos.

* El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios del establecimiento deberá responder a parámetros verificables y contrastables.

evitando el uso de términos que por su ambigüedad, pudieran inducir en los clientes expectativas sobre servicios superiores a los que realmente presta el establecimiento.

* La dirección del establecimiento deberá disponer de un sistema de gestión de eventos, reservas y confirmaciones que permitan evitar con suficiente antelación las posibles situaciones de llegada de los clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlos.

* La dirección del establecimiento deberá identificar y definir los niveles de prestación para todos aquellos servicios prestados por el establecimiento como pueden ser: custodia de bienes, entendimiento como tales las cajas de seguridad que no se consideren como equipamiento de las habitaciones, servicios administrativos, como telex, fax, Internet, traducción, y otros servicios.

3.7.2 Area de recepción.El espacio de servicio al cliente en la recepción y acceso a las habitaciones estará suficientemente iluminado, decorado en consonancia con el estilo del establecimiento y cumplirá con los requisitos relativos a la conservación, mantenimiento y limpieza.

* Cuando los espacios de servicio al cliente sean estos recepción, consejería, caja, etc., estén diferenciados, estos estarán claramente diferenciados a la vista

del cliente. Si los servicios se realizan en un mismo espacio, cada servicio estará identificado con un rotulo identificativo.

* Los servicios de recepción estarán establecidos de modo que la atención al cliente sea continuada, durante las 24 horas del día.

* Toda reserva aceptada, o cualquier cambio sobre la misma, deberá registrarse en soporte establecido identificado como mínimo el nombre del cliente (s) esperado, numero de habitaciones, persona u organización que realiza la reserva y un teléfono o fax de contacto, así como la tarifa y forma de pago aplicables. Adicionalmente se registrara cualquier petición adicional del cliente, tal como el tipo de habitación preferida, transfer, reservas de espectáculos, etc. La aceptación de una reserva se formalizara mediante un localizador o código de la misma o mediante reconfirmación oral o escrita.

* Cuando el sistema de gestión prevea que las reservas se acepten hasta una hora determinada, la persona que la acepta deberá informar al solicitante de esta circunstancia. Caso de aceptar una reserva en el horario diferente al establecido se anotara en el registro oportuno la hora hasta la que la reserva esta aceptada.

* Cuando la política del establecimiento prevea tratamientos diferenciados en las reservas como paquetes, empresas, agencias, confirmaciones, etc., las

características de dicho tratamiento, estarán incluidas en el sistema de gestión de reservas. Las anotaciones correspondientes a este tipo de reservas identificarán el tratamiento aplicable.

* El sistema de gestión de reservas deberá contener previsiones sobre la aceptación de reservas específicas como habitaciones concretas, facilidades para minusválidos. etc., incluyendo la identificación de clientes que haya estado en ocasiones anteriores en el establecimiento.

* El responsable del servicio de reservas deberá elaborar unas previsiones de ocupación que, como mínimo serán de víspera como entradas, salidas y ocupadas el día siguiente y de semana que será la ocupación prevista siete días después. Estas previsiones deberán facilitarse a los responsables de los demás servicios para permitir la coordinación y asignación del personal necesario. Adicionalmente, se emitirá diariamente la lista de llegada. En los sistemas informatizados de reservas no serán necesarias las previsiones cuando los responsables de los servicios accedan normalmente al sistema para analizar la situación.

* El sistema de gestión de reservas deberá contener criterios sobre los diferentes tipos de habitación y los periodos de aplicación de las tarifas variables, así como la pre-asignación de habitaciones.

* El sistema de gestión de reservas deberá contener instrucciones sobre las garantías para las reservas como prepago, tarjeta de crédito, etc., y para el tratamiento de casos especiales como grupos, reservas denegadas, lista de espera, no shows, etc.

* Todos los establecimientos deberán ser capaces de facilitar un servicio de maletero en caso que sea solicitado por el cliente, que permita el acarreo de equipajes desde el acceso al establecimiento a las habitaciones y viceversa, así como la custodia de los mismos. La dotación de este servicio permitirá conseguir los siguientes tiempos máximos medidos desde la llegada del cliente a la habitación hasta la llegada del equipaje.

* El servicio de maletero dispondrá de los medios necesarios para el acarreo de equipaje voluminosos o pesados, así como de un lugar donde se depositen los equipajes para el acarreo, solamente accesibles para el personal del establecimiento.

* El servicio maletero cubrirá la franja horaria correspondiente a los turnos de mañana y tarde.

* Los establecimientos dispondrán de un servicio de portería, en turnos de mañana y tarde, que cubran las actividades de atención a clientes o visitantes en llegadas, demandadas de taxis o transportes, así como la vigilancia de los accesos.

* El recibimiento (Check In), será realizado de la forma mas rápida posible, recabando únicamente del cliente los documentos y firmas necesarias, de modo que los impresos correspondientes puedan ser confirmados por el personal de recepción en los momentos en que no haya afluencia de clientes.

* En el caso del check in mecanizado, el sistema debe permitir un rápido acceso a la base de datos, evitando la espera del cliente para la formalización de los documentos de entrada.

* Las formulas de cortesía en el recibimiento preverán la bienvenida al cliente, con indicaciones del trato personalizado en clientes repetitivos, así como las indicaciones oportunas acerca de la ubicación y acceso a la habitación asignada.

* La asignación de habitaciones se realizara de acuerdo con un sistema preestablecido, respetando las preferencias del cliente, siempre que sea posible. En el caso de existir habitaciones con riesgo de ruidos olores, etc., éstas serán asignadas en ultimo lugar, evitando asignarla a clientes preferentes, e informando al cliente de dicha circunstancia y recabando su aceptación.

* Durante el recibimiento el personal de recepción informara al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento, como es la existencia de obras, limitaciones de horarios o servicios. etc.

* La asignación de personal dedicado al recibimiento de los clientes se realizará, en numero y polivalencia de personas, de modo que la atención se pueda ajustar al volumen de llegadas. A tal efecto, en momentos punta, el recibimiento podrá ser realizado por personal diferente a recepción no necesariamente uniformado, con capacitación suficiente para ello.

* En el caso de recepción de grupos como congresos, recepciones, seminarios, convenciones, etc., el responsable de la recepción recabará de la organización de los mismos la máxima información posible a efectos de facilitar el check in y pre-asignación (rooming list) adelantados y evitando la saturación de la zona de recepción.

* En los establecimientos con garaje interior o concertado, en la recepción se informara al cliente si desea utilizar este servicio facilitándole en caso afirmativo las instrucciones oportunas y la tarifa aplicable incluida la posibilidad de parqueo por parte del personal del establecimiento. En parqueaderos exteriores al edificio se facilitara al cliente información de su ubicación o tarifas sobre los mismos e indicaciones sobre posibles acuerdos entre el establecimiento y el parqueadero.

* El servicio de recepción incluirá un sistema de control del crédito de los clientes, de modo que estén definidos los límites y las responsabilidades de autorizarlos, así como las acciones a adoptar en el caso de exceso de los límites.

* Cuando se ofrezca al cliente la custodia de bienes en cajas de seguridad instaladas en la recepción, el servicio informará al cliente sobre las tarifas aplicables, horarios disponibles y cualquier otra información necesaria.

* El servicio de recepción elaborará y facilitará diariamente a los otros servicios del establecimiento un listado de ocupación real con indicación de los servicios incluidos sean estos desayuno, almuerzo o cena, etc. Este listado no será necesario cuando el sistema esté informatizado y sea accesible para los responsables de los servicios.

* El personal de servicio de recepción deberá conocer el estado de habitaciones con el fin de evitar la asignación de habitaciones deficientes cuando existen otras disponibles o informar al cliente de dicho estado si han de ser asignadas.

* Durante el turno de noche la persona que se ocupe de la recepción realizará, además de la atención al cliente, las siguientes actividades: copia de seguridad de información del sistema, chequeo de las imputaciones y cierre diario

incluyendo desviaciones, elaboración de cuentas a crédito, elaboración de listado de discrepancias, como control y estado de ocupación.

* La atención al cliente será permanente durante las 24 horas del día tanto personalmente en la recepción como a través del teléfono. En todas las habitaciones existirá, a disposición del cliente, un directorio de servicios o información similar indicando claramente el teléfono de atención al cliente.

* El servicio de consejería dispondrá de toda la información necesaria sobre el establecimiento y sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo las posibles demandas, como mecanografía, copias, fax, traducciones, mensajería, etc.

* El servicio de recepción dispondrá de toda la información necesaria sobre la ciudad para satisfacer las necesidades de los clientes. Esta información deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: planos de la ciudad a disposición del cliente, horarios de medios de transporte, líneas de transportes urbanos, guía de restaurantes y espectáculos, lugares de interés de la ciudad como centros comerciales, servicios públicos, museos, cines, etc.

* El servicio de recepción dispondrá de los conocimientos y medios propios o subcontratados necesarios para satisfacer posibles necesidades de los clientes. Como mínimo se deberán asegurar las siguientes gestiones: reserva y adquisición

de billetes de transporte y reserva de hoteles, cambio de moneda, servicios médicos, custodia de bienes, servicio de traducciones, etc.

* El servicio de recepción, cuando custodia las llaves de las habitaciones, deberá solicitar al cliente su tarjeta de identificación antes de entregar la llave, salvo que el cliente sea conocido.

* Todas las habitaciones dispondrán de teléfono con acceso a líneas exteriores nacionales e internacionales. Las instrucciones de utilización figuraran de manera visible en las habitaciones. Dichas instrucciones contendrán los números de teléfonos de los diferentes servicios del establecimiento.

* El establecimiento deberá mantener, durante las 24 horas del día, un servicio de recepción de llamadas telefónicas, con posibilidad de transferir las llamadas a las habitaciones y en ningún caso se facilitara a terceros el numero de la habitación del cliente.

* Los servicios de recepción y teléfono deben disponer de impresos para la recogida de llamadas o mensajes a los clientes recibos en su ausencia. En dichos impresos se deben identificar claramente la persona, fecha y hora de la llamada o mensaje y las indicaciones dadas por la persona que ha llamado. El sistema de entrega de los impresos garantizara la confiabilidad de los mensajes ante terceros.

* El establecimiento dispondrá de un sistema rápido y eficaz de conocer la presencia o ausencia del cliente en las distintas instalaciones. para poder notificarle o pasarle la llamada o para poder informar a la persona que llama.

* La facturación de los gastos correspondientes al uso del teléfono o fax por parte del cliente se realizara de acuerdo con las tarifas aplicables para este tipo de servicios, que deberán estar indicadas en la habitación o ser informadas al cliente. El sistema de tarifas deberá registrar, para comprobación por el cliente, los datos relativos al numero, tiempo y pasos o costo de cada llamada realizada.

* El establecimiento dispondrá de una lista de precio de las habitaciones en un lugar claramente visible de la recepción. Adicionalmente, a petición del cliente, se facilitaran las tarifas de los servicios adicionales.

* Las facturas emitidas deben identificar a los clientes que han ocupado las habitaciones. con independencia que se emitan a nombre de terceros. Dichas facturas detallaran, día a día los conceptos y servicios utilizados y los precios correspondientes, excluidos posibles descuentos o tarifas especiales. A petición del cliente se presentaran los comprobantes firmados por el cliente de los servicios utilizados y el listado de las llamadas telefónicas realizadas.

* La emisión y cobro de facturas se realizara de manera rápida, preferentemente mediante pre-facturación anticipada a la salida del cliente, evitando tiempos de espera del cliente en los mostradores.

* El establecimiento dispondrá de diferentes medios de pago, incluyendo como mínimo una alternativa de tarjeta de crédito. Se informara al cliente de las tarjetas de crédito aceptadas y otras modalidades de pago en el caso de que no figuren en lugar visible.

* El tratamiento de tarifas y casos especiales como rebajas, devoluciones, descuentos compensatorios, etc. estarán formalizados, contemplando las responsabilidades para su autorización y mecanismos de imputación.

3.7.5 Area de limpieza y lavandería.

* El establecimiento dispondrá de uno o varios espacios reservados para el almacenamiento de los equipos, materiales y productos de limpieza en cada planta del edificio. Dichos espacios estarán identificados normalmente cerrados y serán independientes de otras utilidades diferentes al servicio de limpieza.

- * Los espacios utilizados para el almacenamiento de equipos, materiales y productos de limpieza estarán limpios y ordenados. Los productos estarán identificados bien sea por si mismos o mediante etiquetas. Los productos como lencería, susceptibles de ensuciarse, estarán suficientemente protegidos.

- * Los productos de limpieza que, adquiridos en grandes envases, han de trasvasarse a otros recipientes, y estarán perfectamente identificados, evitando utilizar recipientes tales como botellas de agua o refrescos, que puedan inducir a confusión. En cualquier caso, el recipiente llevara en el exterior una etiqueta adherida indicando que se trata de un producto de limpieza, no consumible.

- * Los stock mínimos de materiales y productos a mantener en los espacios deben estar definidos y formalizados.

- * Los productos de limpieza estarán de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y con plan de gestión medioambiental del establecimiento. En cualquier caso se evitara la utilización de productos agresivos para el medio ambiente.

- * El personal de limpieza estará correctamente uniformado, incluyendo obligatoriamente placa indicativa, en lugar visible del uniforme, con su nombre.

* El servicio de limpieza deberá cubrir al menos los turnos de mañana y tarde en todos los establecimientos. La asignación y reparto de tareas del personal de limpieza estará planificada y documentada.

* El responsable de limpieza debe definir un sistema documentado de limpieza de las habitaciones que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos. Dicho sistema debe de prever al menos modalidades para la limpieza de suites, habitaciones de salida, ocupadas, libres y bloqueadas, así como los materiales y productos a utilizar, detallando las tareas correspondientes, los horarios y los tiempos y número de las habitaciones por turno necesarios.

* El responsable de limpieza deberá establecer unas rutas o rutinas de limpieza de habitaciones de modo que el personal sepa en cada momento las habitaciones que debe limpiar. Dichas rutinas evitarán que la limpieza de habitaciones comiencen antes de las 8:00 a.m. en días laborales y de 10:00 a.m. en festivos. En caso de ser imprescindible la limpieza de una habitación antes de dichas horas, se deberá poner en especial cuidado en evitar ruidos. La limpieza de habitaciones se realizará preferentemente en el turno de la mañana.

* Se respetarán los carteles de no molestar evitando ruidos en las zonas próximas a dichas habitaciones. Los criterios para limpiar dichas habitaciones dependerán de la comprobación de la presencia del cliente, retirada de carteles, horarios, etc., estarán definidos.

* En los hoteles se realizara la cobertura en el turno de la tarde.

* El responsable de limpieza tendrá acceso al sistema informático de recepción o permanecerá en contacto permanente con la recepción para, en función de las salidas que se produzcan, ajustar las rutinas de limpieza con objeto de minimizar el impacto al cliente. Dichas rutinas incluirán la comprobación de ausencia del cliente antes de realizar la limpieza de la habitación.

* El personal de limpieza, durante la limpieza de las habitaciones, comprobara en todas ellas el correcto funcionamiento de todos los equipos y elementos de la habitación, avisando, mediante partes o sistemas similares, de cualquier anomalía observada al responsable de limpieza. Así mismo entregara al responsable de limpieza los posibles objetos olvidados por el cliente en las habitaciones, para su posterior comunicación o envío al mismo.

* El responsable de limpieza, en cada planta del edificio, con un carrito de limpieza con capacidad suficiente, para contener todos los utensilios, materiales y productos de limpieza y reposición necesarios, así como los recambios de lencería. Dicho carrito contará con protectores para evitar el deterioro de muebles y paredes.

* El establecimiento contará con un mínimo suficiente de juegos de lencería para cubrir las necesidades diarias de reposición. Este servicio podrá ser propio

del establecimiento o subcontratado, disponiendo de un stock de lencería que estará almacenado preferentemente en espacios próximos a las habitaciones. En cualquier caso el almacenamiento de la lencería se hará de forma que se proteja de humedades, malos olores, etc.

* El establecimiento contará con bolsas, en que se puede identificar el número de habitación, para la recogida de prendas del cliente para la lavandería, la entrega de dichas prendas se hará en habitación, en cesta o envoltorio específico.

* Una habitación se considerara limpia cuando se hayan realizado las siguientes tareas:

- ◆ Suficientemente ventilada
- ◆ Ceniceros y papeleras vacías
- ◆ Desempolvado de mesas, mesillas, elementos decorativos, etc.
- ◆ Desempolvado de puertas, armarios y otros elementos murales de madera
- ◆ Limpieza de superficies de vidrios como ventanas espejos etc.
- ◆ Barrido o fregado de suelos
- ◆ Aspirado de suelos como alfombras y moquetas
- ◆ Limpieza de elementos murales alicatados del baño
- ◆ Fregado con detergente de elementos sanitarios del baño
- ◆ Desinfección del inodoro
- ◆ Reposición de elementos higiénicos del baño

- ◆ Camas arregladas y cubiertas, con cambio de lencería
- ◆ Cambio de colcha de noche solo en salida
- ◆ Reposición de artículos de cortesía

* Las habitaciones estarán dotadas como mínimo, de los artículos de higiene tales como:

- Rollo de papel higiénico en soporte y otro de repuesto
- Bolsa higiénica y sanitaria
- Jabón en pasta o líquido
- Gel de baño
- Champú
- Bayeta o esponja para limpieza de calzado
- Dotación de minibar según lista de precios
- Información del establecimiento como directorio de servicios y telefónico
- Vaso para cama y baño
- Set dentífrico (cepillo y crema dental)
- Gorro de baño
- Pañuelos desechables

* El personal de limpieza, durante la limpieza de las habitaciones de salida, repondrá los artículos de higiene y acogida utilizados con el fin de mantener la dotación establecida.

* El personal de limpieza, o el designado a tal efecto, comprobará la dotación de los minibares de cada habitación sean estas ocupadas o en salida para reponer los artículos consumidos registrando dicha reposición en las partes correspondientes.

* El sistema de reposición y control de los artículos de minibar, evitará, en habitaciones de salida, el cargo de artículos al cliente siguiente estando prevista la política y criterios para imputar los cargos de artículos consumidos y no declarados por el cliente.

* El responsable de limpieza, o el asignado a tal efecto, revisará mensualmente como mínimo, la fecha de caducidad de los productos incluidos en el minibar, para realizar las sustituciones oportunas a fin de asegurar que, en ningún momento, existan productos caducados.

* El responsable de limpieza debe definir un sistema documentado para la limpieza continua de las zonas de uso común como vestíbulos, pasillos, salones, escaleras, cafetería, comedores, etc. que permitan asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos. Dicho sistema debe prever diferentes modalidades en función de la utilización de dicha zona y detallar las tareas correspondientes y los horarios y tiempos de referencia necesarios.

* El responsable de limpieza deberá establecer unas rutas o rutinas de limpieza de zonas comunes de modo que se evite su limpieza cuando están siendo utilizadas, que se produzcan ruidos que pudieran molestar a los clientes.

* En las cafeterías y otras zonas de utilización constante, la limpieza ligera como vaciado de ceniceros o papeleras, limpieza de mesas podrá ser realizado por el personal del servicio correspondiente. La limpieza profunda se realizara por lo menos dos veces por turno, ajustando las frecuencias y horarios para mantener una impresión general de limpieza suficiente.

* Los comedores se limpiaran tantas veces como servicios se ofrezcan en el mismo antes de la apertura.

* La limpieza de las cocinas será realizada por personal específico, utilizando materiales y productos especiales para el menaje, durante y después de cada servicio.

* Las salas dedicadas a convenciones o reuniones se limpiaran en profundidad, al menos una vez al día si están siendo utilizadas. Adicionalmente, durante su utilización se realizara una limpieza ligera durante su utilización, procurando aprovechar para ello descansos o paradas de las actividades de los clientes. Esta limpieza podrá ser realizada por el personal de restauración cuando realiza la reposición de artículos como bebidas, caramelos, etc.

* Durante la limpieza de las zonas de uso común el personal de limpieza comprobará el correcto funcionamiento de equipos y elementos tales como luces, T.V, etc., avisando, mediante partes o sistemas similares, de cualquier anomalía observada al responsable de limpieza o de mantenimiento.

* La limpieza de uso común de ajustará a los estándares que se indican:

Limpieza diaria: las zonas de uso común del establecimiento se considerarán limpias cuando se hayan realizado las siguientes tareas: ventilación, ceniceros y papeleras vacías, desempolvado de muebles como mesas, sillas, elementos decorativos, etc., desempolvado de puertas, armarios y otros elementos murales de madera, limpieza de superficies de vidrio, barrido y fregado de suelos, aspirado de suelos como alfombras y moquetas, limpieza de dorados.

Limpieza profunda: las zonas de uso común del establecimiento se consideran limpias en profundidad cuando cada periodo indicado o inferior se haya realizado las siguientes tareas:

❖ Mensualmente: fregado de superficies de vidrio, fregado o aspirado de suelos con acceso a partes difíciles, desempolvado de elementos murales pintados o de madera, hasta techos, fregado de elementos murales alicatados y plastificados.

❖ Otros periodos: lavado de cortinas y tapicerías anualmente, lavado de alfombras y moquetas en función del estado, desmontaje y lavado de apliques iluminarias cerradas anualmente, lavado de cristales exteriores al menos tres veces al año.

* Los servicios sanitarios situados en zonas de uso común se limpiaran, en profundidad o en limpieza ligera, con una frecuencia acorde a la ocupación y al estado de utilización de los mismos. Durante la limpieza de los servicios sanitarios se colocaran carteles de cierre con la información del servicio más cercano.

* El responsable de la limpieza deberá establecer unas rutas o rutinas de limpieza de servicios sanitarios en zonas comunes de modo que estas se produzcan en los momentos de menor utilización, evitando molestias a los clientes.

* Los servicios sanitarios situados en restaurantes se limpiaran tantas veces como servicios se ofrezcan en los mismos sean estos desayuno, almuerzo y cena.

* La limpieza de los servicios sanitarios en zonas comunes incluirá la reposición de consumibles de higiene y limpieza, tales como papel higiénico, jabón, toallas, dosificadores, etc.

* Durante la limpieza de los servicios sanitarios de uso común, el personal de limpieza comprobara el correcto funcionamiento de equipos y elementos tales

como luces, grifos, secadores de manos, cisternas, etc., avisando, mediante partes o sistemas similares, cualquier anomalía observada, al responsable de mantenimiento o limpieza.

* El responsable de limpieza debe definir un sistema documentado a lavandería, tanto de lencería y prendas propias como de prendas del cliente, que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos. Dicho sistema debe detallar las tareas correspondientes y los horarios y tiempos de referencia necesarios.

* La lavandería podrá ser propia del establecimiento o subcontratado. En cualquier caso el establecimiento dispondrá de instalaciones apropiadas para el almacenamiento separado de las prendas sucias y limpias, de modo que en ningún caso las prendas queden depositadas en el suelo.

* El almacenamiento de prendas limpias, tendrán las condiciones ambientales necesarias para una correcta conservación de las mismas. Específicamente se evitara humedades y olores que puedan incorporarse a las prendas.

* Los plazos en que se completa el lavado y planchado de la lencería condiciona las existencias necesarias por las que estarán formalmente establecidos, bien como instrucción interna o como parte contractual con los posibles contratistas de lavandería.

* El responsable del servicio de lavandería definirá las modalidades y programa de lavado y los productos a utilizar para cada tipo de prenda. En el caso de subcontratación, estos aspectos formaran parte del contrato correspondiente.

* La recogida y entrega de prendas del cliente se realizara directamente en la habitación, de modo que el personal de limpieza comprobara durante la limpieza de habitaciones la existencia de prendas del cliente para la lavandería. en bolsas correspondientes, retirándolas y entregándolas en lavandería.

* Las tarifas y plazos de tiempo para la limpieza de prendas del cliente, figuraran en un lugar visible para el cliente.

* El servicio de lavandería deberá entregar al cliente las prendas lavadas y planchadas en un plazo no superior a 24 horas, excepto en aquellas prendas que requieran un tratamiento especial.

* El establecimiento tendrá establecido las políticas o criterios para tratar los casos de extravío o deterioro de las prendas del cliente.

3.7.6 Area de Alimentos y Bebidas.

* Los espacios de servicio al cliente en las áreas de alimentos y bebidas, estarán suficientemente iluminados, decorados en consonancia con el estilo del establecimiento y cumplirán con los requisitos relativos a la conservación,

mantenimiento y limpieza. Adicionalmente estarán previstas instrucciones específicas a cerca de la limpieza durante el servicio como pueden ser cambio de manteles o sobremanteles, repaso de cristalería y cubertería, vaciado de ceniceros, etc.

El responsable o responsables de las áreas y servicios de alimentos y bebidas, establecerán y, en la medida que sea necesario, documentaran las instrucciones necesarias para asegurar unos métodos de trabajo uniformes y adecuados. Estas instrucciones contemplaran todos los aspectos complementarios y particulares del establecimiento, tales como dotación de las mesas, tipos de utensilios, etc.

Los espacios diferenciados donde se presten los servicios de A y B estarán claramente identificados a la vista del cliente.

* Todos los establecimientos deberán ofrecer un servicio de desayuno y preferentemente uno de cena.

* El personal de contacto con el cliente, adscrito a los servicios de A y B, estarán correctamente informados portando preferentemente una placa identificativa con su nombre.

* El personal de los servicios de A y B deberán haber recibido formación específica sobre higiene y manipulación de alimentos.

* La dirección del establecimiento establecerá unas formulas de cortesía para el trato con el cliente. Dichas formulas estarán documentadas y serán conocidas y utilizadas por todo el personal adscrito a los servicios de restauración, con independencia de su función o actividad. Las formulas de cortesía incluirán normas de atención y servicio al cliente tales como prioridades de servicio en las mesas, cata de vinos, repaso de migas, cambio de platos y cubertería, etc.

* El personal adscrito al servicio de A y B tendrá la polivalencia adecuada para asegurar la realización de todas las funciones de atención al cliente en cualquier momento y situación. En cualquier caso el personal tendrá formación específica de escuela de hotelería o experiencia equivalente, tanto si trata de personal fijo o temporal.

* Todo el personal de A y B que manipule alimentos cumplirán con los reglamentos sanitarios vigentes, tanto en lo referente a su capacitación profesional como en lo relativo a la manipulación de alimentos.

* El responsable de los servicios de A y B conocerá las previsiones de ocupación del establecimiento para, en función de ellas, planificar las necesidades de personal y de aprovisionamiento de A y B.

* Las salas para los servicios de desayuno, almuerzo y cena deberán estar preparadas en la hora de apertura, con todos los elementos necesarios para el mise-n-place y todas las mesas dispuestas con los accesorios adecuados al servicio a prestar, así como los elementos adicionales. La distribución del espacio se adecuara a los servicios a prestar, no sobre pasando las plazas definidas.

* El montaje de las salas para el turno o servicio siguiente se realizara una vez que los clientes hayan abandonado las salas. En caso de necesidad de montar mesas para el turno siguiente en presencia del cliente se comenzara con el extremo de la sala mas alejado, empleando preferentemente biombos para separa la zona utilizada por los clientes.

* El equipamiento de las mesas para los servicios de comedor estará adecuado al establecimiento, manteniendo una coherencia en cuanto a las calidades de cada tipo y una armonía decorativa. En ningún caso se utilizara mantelería ni servilletas de papel en las mesas de comedor, salvo en los desayunos. siempre que el papel sea de alta calidad.

* El responsable o responsables de A y B conocerá las previsiones de llegadas del ida siguiente, especialmente en los relativo a los desayunos previsibles. con el fin de facilitar los medios y recursos necesarios para proporcionar el servicio.

* En el momento de apertura de los servicios las salas y mesas deberán estar convenientemente preparadas, lo que significa:

- Las mesas estén correctamente montadas, con mantelería, vajilla, cristalería y cubertería limpias y colocadas.
- Las sillas estén adecuadamente colocadas, en la cantidad necesaria según los cubiertos puestos en la mesa.
- El personal de servicio de sala este disponible, correctamente uniformado y a la vista del cliente.
- Disponibilidad en la sala de todos los elementos necesarios para el servicio, tales como cartas, utensilios de servicio en mesa, recambios de mesa, etc.
- La sala debe estar suficientemente ventilada, sin que haya olores procedentes de la cocina o de servicios anteriores.
- En caso de ofrecer buffet completo o de ensaladas, que este estará colocado con los utensilios de servicio mas adecuados a cada preparación.

* El responsable o responsables de los servicios de A y B, coordinaran con el responsable de las compras para asegurar las existencias de los productos

ofrecidos en las cartas. En el caso de falta de existencias las cartas deberán ser actualizadas eliminando la oferta de productos no disponibles.

* En todos los servicios de A y B que vayan a ser cargados en la cuenta del cliente se recabara la conformidad de este mediante firma en la nota o factura correspondiente.

* La dirección del establecimiento deberá definir su política relativa al tratamiento de fumadores y no fumadores en las salas de los servicios de A y B

* El servicio a habitaciones será obligatorio en todos los establecimientos.

* Los establecimientos que no dispongan de minibar en las habitaciones, deberán ofrecer un servicio de bar a las habitaciones, durante al menos 16 horas al día. Adicionalmente la recepción estará en condiciones de ofrecer al cliente aguas y refrescos durante el turno de la noche.

* En los establecimiento con servicio a las habitaciones, la carta con las variedades y ofertas de dicho servicio deberá encontrarse en las habitaciones, con indicación de los precios de cada opción y el numero de teléfono al que se realicen las peticiones.

* Las instalaciones y espacios de las cocinas y de zonas de preparación y conservación de alimentos y de enseres en contacto con ellos estarán en perfectas condiciones higiénicas y de limpieza.

* Los servicios de cocina dispondrán de personal capacitado. Todo el personal en contacto con los alimentos dispondrá de la respectiva autorización. El servicio dispondrá de personal específico para la limpieza de la cocina que se ocupe tanto de las instalaciones como del menaje.

* Los servicios de cocina, dispondrán de medios de cámaras de conservación suficientes para las existencias normales. Estas instalaciones de cocina dispondrán de suficientes sistemas o instalaciones de mantenimiento de la temperatura de los alimentos, ya sean empacados o en preparación de bandeja, como para asegurar en cualquier caso que los alimentos lleguen calientes a la mesa.

* Todas las cámaras frigoríficas estarán dotadas de termómetros exteriores. Los métodos de trabajo deben incluir la comprobación periódica, al menos una vez por servicio, de las temperaturas y su registro. El correcto funcionamiento de los termómetros debe ser comprobado periódicamente y el control de la temperatura en las cámaras se realizara por medio de tacómetros y listados. Existirán, además, instrucciones definidas y documentadas para las acciones a tomar con los alimentos que estén en cámaras que se hayan detectado como fuera de temperatura.

* Se realizaran los controles microbiológicos necesarios de forma periódica.

* Los métodos de trabajo para la limpieza de vajilla, cubertería, cristalería, etc., deben asegurar su desinfección, mediante el uso de productos específicos para su lavado y utilización de agua caliente, a 80° C como mínimo.

* Las zonas de preparación en sala fría de la cocina se encontraran suficientemente separadas y aisladas de la zona de elaboración.

* Las superficies de trabajo sean mesas, encimeras, tablas de cortar, serán de un material adecuado, de fácil limpieza, teniendo dicho material las superficies lisas como acero inoxidable, mármol, fórmica, teflon en buenas condiciones. En la medida de lo posible no existirán superficies de trabajo conjuntas o uniones que faciliten la acumulación de suciedad y gérmenes.

* La cocina y el comedor estarán aislados de los servicios higiénicos, de los lugares donde se depositan basuras y de otras zonas que pueden ser fuente de contaminación.

* Las zonas de elaboración de las salas calientes de la cocina, poseerán una adecuada ventilación, existiendo un sistema de renovación periódica del aire de forma que haya una temperatura adecuada en las instalaciones y no se produzcan acumulación de humos.

* Los contenedores de basuras se almacenaran hasta su recogida en un lugar aislado de la cocina, separado por puertas, y permanecerán tapados. Los recipientes para basuras estarán provistos de cierre hermético y se utilizaran bolsas de basura de un solo uso.

* En la medida en que el establecimiento haya definido una política relativa a la clasificación de residuos, deberán existir los suficientes contenedores de basura, diferenciados e identificados, como para asegurar y almacenar los tipos de residuos.

* Existirán unas rutinas de limpieza de la cocina debidamente documentadas en las que se definirán los criterios de limpieza de las mismas en cuanto a limpieza profunda y ligera que es necesario realizar durante el día para garantizar una higiene adecuada de la misma.

* En el área de cocina el piso y las paredes estarán revestidas de materiales que faciliten su limpieza y desinfección.

* Todos los productos de alimentación y bebidas estarán en optimas condiciones de almacenaje y consumo. El almacenaje contara con una ventilación, refrigeración, protección contra el polvo, los insectos, los animales nocivos y preparación de comidas.

* Menú: debe contener platos fuertes o principales distintos, ensaladas, sopas, entradas, postres, bebidas y vinos, siempre deben tener a disposición los platos que se ofrecen, deben incluir alimentos dietéticos, debe estar impreso profesionalmente en papel u otro material acorde con el concepto del restaurante.

* Bebidas: variedad de refrescos, café de excelente calidad, agua natural, agua mineral, té.

* Vinos y licores: deben contar con vinos y licores nacionales e importados, debe contar con personal que conozca las características de los vinos, dar una presentación profesional de los mismos.

* Servicio a habitaciones (Room Service): Debe prestarse las 24 horas del día. Debe contener platos fuertes, sopas, ensaladas, entradas y postres. Además variedad de bebidas, café, té y vinos. Debe estar impreso profesionalmente en papel de buena calidad. El tiempo de servicio debe estar precisado en el menú. Para la toma de ordenes se debe contestar la llamada en no menos de 5 segundos y saludar por su nombre al huésped, repetir la orden de alimentos para revisar si están correctos. Se debe presentar los alimentos en carro, el tiempo de servicio para bebidas no debe exceder los 15 minutos, y para alimentos 30 minutos.

3.7.7 Area de mantenimiento.

* El responsable o responsables de mantenimiento establecerán, de acuerdo con las políticas y objetivos del establecimiento un plan de mantenimiento en el que, para cada equipo o instalación se identificaran las actividades a realizar y la frecuencia de las mismas.

* Todas las actividades de mantenimiento, excepto pequeñas intervenciones, serán registradas en los libros de instalaciones o en listados o partes de trabajo. Dichos documentos deberán ser conservados durante un periodo de vigencia o como mínimo, durante un año.

* El responsable o responsables de mantenimiento mantendrán un archivo, convenientemente ordenado, y actualizado, con toda la documentación correspondiente a los equipos de mantenimiento.

* El servicio de mantenimiento dispondrá de un almacén o taller en el que se mantendrá un stock de consumibles y partes de repuestos que permitan afrontar cualquier reparación que afecte al cliente, especialmente en los relativo al suministro de agua y electricidad.

* El establecimiento tendrá previstas y documentadas las actuaciones a realizar en caso de averías que pudieran afectar a la seguridad y comodidad de los clientes.

* El establecimiento dispondrá de formatos o impresos para la comunicación de anomalías en las instalaciones por parte del cliente.

* El responsable o responsables establecerán, de acuerdo con las políticas y objetivos de la calidad del establecimiento, un plan en el que para que cada equipo o instalación se identifiquen en las actividades o gamas a realizar y la frecuencia de las mismas.

* El establecimiento tendrá previstas y documentadas las acciones a realizar en caso de averías que pudieran afectar la seguridad y comodidad de los clientes,

* El establecimiento dispondrá de formatos o impresos para la comunicación de anomalías en las instalaciones por parte del cliente.

* Los sistemas integrales de calefacción y aire acondicionado serán objeto de las revisiones establecidas por su fabricante o instalador, o por parte de un especialista en este tipo de instalaciones.

* El establecimiento dispondrá de equipo propio o subcontratado y de los medios humanos y técnicos necesarios para la inmediata reparación de cualquier avería en los sistemas de calefacción y aire acondicionado.

* Los equipos individuales de calefacción y/o aire acondicionado que pueda existir en las habitaciones se consideran como equipamiento de las mismas y, como tales, serán mantenidos de acuerdo con lo indicado.

* Todos los equipos de los sistemas de calefacción y aire acondicionado sometidos a calderas, bombas de calor, uso y registro de antibacterianos en bandejas de condensación, etc., serán objeto de inspecciones.

* La revisión del sistema que suministra agua caliente, incluirá, entre otras tareas, la comprobación periódica del caudal, temperatura y tiempo para alcanzarla, en el extremo mas alejado de la red y en cualquier condición de demanda, salvo que el sistema disponga de presurizado y acumulador de agua caliente.

* La revisión del sistema de calefacción cuando se trate de calefacción por agua caliente, incluirá la comprobación y purgado de los radiadores en la época previa a su funcionamiento.

* Los sistemas de aire acondicionado evitaren, en la medida de lo posible el uso de gases fluorocarbonados. En caso de utilizar este tipo de gases la revisión incluirá la comprobación de absoluta estanqueidad de los circuitos, midiendo y registrando las cargas realizadas.

* Todos los sistemas centralizados de calefacción y aire acondicionado deberán permitir su regulación desde las habitaciones, de modo que el cliente lo pueda conectar o desconectar. Las instrucciones de manejo de dichos sistemas de regulación serán obvias o, en caso contrario, estarán disponibles en los idiomas habituales del establecimiento.

* Los ascensores, montacargas y cualquier otro sistema de elevación que pueda ser utilizado por las personas, serán objeto de las tareas de mantenimiento previstas por su fabricante o instalador o en su caso, por un especialista en este tipo de aparatos.

* El establecimiento dispondrá de los medios humanos y técnicos necesarios para la reparación inmediata de cualquier avería en los ascensores y montacargas.

* Todos los elementos visibles de los ascensores y montacargas, tales como luces, botoneras, paneles, etc., tendrán un aspecto limpio y cuidado, no presentado roturas o daños apreciables a la vista.

- * Los sistemas de emergencia relacionados con el sistema alternativo de electricidad como baterías, generadores, etc. y de agua como depósitos de agua, aljibes, etc. y señalización de emergencia, incluidas las señales acústicas y como sistemas contra incendios los relacionados con la detección y extinción de los mismos. El establecimiento dispondrá de todos los sistemas y equipos de emergencia y contra incendios requeridos por las autoridades para el tipo y tamaño del establecimiento.

- * La señalización de los elementos contra incendios como alarmas, extintores, etc. será visible por el cliente y estarán de acuerdo en cuanto a su color, tamaño, situación, etc. En cada planta del edificio o área individualizada del establecimiento existirán, de forma visible, planos o croquis de ubicación de los equipos contra incendios más próximos.

- * Las salidas de emergencia estarán debidamente señalizadas. En cada habitación existirá un plano o croquis con las salidas de emergencia y las instrucciones básicas para los casos de emergencia redactadas en los idiomas habituales del establecimiento.

- * Las puertas de emergencia deberán estar libres de obstáculos y permitir su fácil apertura desde el interior. En ningún caso se encontrará con los cierres bloqueados (cadenas). Las puertas de contrafuegos deberán estar

sistemáticamente cerradas, disponiendo en caso de ser necesario de muelle para su cierre.

* Todos los equipos y aparatos de las zonas comunes cuyo mantenimiento no este definido, deberá encontrarse, en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento. El plan de mantenimiento incluirá previsiones para la comprobación periódica de estos equipos y aparatos.

* Toda anomalía en equipos y aparatos de las zonas comunes detectadas e informadas por el cliente será objeto de inmediata reparación o sustitución. El responsable de la reparación deberá recabar, a través de recepción, la conformidad del cliente sobre la reparación efectuada.

* Todos los equipos y aparatos de las instalaciones de limpieza, lavandería y cocinas cuyo mantenimiento no este definido, deberá encontrarse, en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento.

* Los equipos e instalaciones que utilicen gas serán objeto de revisiones e inspecciones previstas correspondientes, tanto por parte del suministrador del gas como del establecimiento.

* Las cámaras congeladores serán objeto de la comprobación diaria de su temperatura por parte del personal de A y B, con registro de los resultados

obtenidos. La maquinaria de panadería y las cámaras frigoríficas serán objeto, además de revisiones especiales, de acuerdo con sus características.

* Todas las instalaciones eléctricas deberán encontrarse, en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento. El plan de mantenimiento incluirá provisiones para la comprobación periódica de estas instalaciones.

* Todas las instalaciones exteriores deberán encontrarse, en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento.

* Toda anomalía en las instalaciones exteriores detectada e informada por el cliente será objeto de inmediata reparación o sustitución. El responsable de la reparación deberá recabar, a través de recepción, la conformidad del cliente sobre la reparación efectuada.

* Las aguas de las piscinas serán comprobadas diariamente de acuerdo con las instrucciones de los productos utilizados para su tratamiento. La comprobación de los parámetros de agua, como su temperatura, PH, etc., será registrada en los correspondientes libros.

3.7.8 Area de eventos.

* El establecimiento dispondrá de salas de tamaño y configuración suficientes para asegurar la capacidad de los eventos ofrecidos o contratados. Dichas salas

estarán dentro de la unidad arquitectónica del hotel, salvo que en la información al cliente se indique lo contrario.

* Cada una de las salas o espacios utilizados en los eventos tendrá definida la capacidad, en plazas, máxima para cada configuración y utilización, de forma que sean cómodas para los clientes. Cada una de las distribuciones previsibles deben estar editadas y a disposición de los clientes. A la hora de definir la capacidad máxima de la sala se tendrán en cuenta las columnas que pudieren tener las mismas y que dificulten la visibilidad de los asistentes.

* Las salas o espacios utilizadas para los eventos serán limpiadas antes de su utilización diaria, de acuerdo con lo indicado en el área de limpieza, como si de espacios de uso común se tratara.

* El personal del establecimiento que preste los servicios de eventos estará correctamente uniformados, incluyendo una placa identificativa, en un lugar visible del uniforme con su nombre.

* El responsable de los servicios de eventos informara al personal de carácter temporal que participe en los servicios sobre las formulas y normas de cortesía en el establecimiento.

* El alcance de los servicios a prestar para reuniones de empresa estará formalizado en documentos como contratos, pedidos, cartas, etc., en los que figuraran claramente indicadas todas las características de los servicios, tales como tamaño y disposición de la sala o salas elegidas por el cliente, medios audiovisuales, dotación de las mesas, bebidas, etc. Dichos servicios habrán sido aceptados por el cliente.

* La sala debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Permitir la proyección sin obstáculos
- Tener ventilación suficiente y temperatura agradable
- Posibilidad de luz natural y artificial regulable
- Ausencia de ruidos ambientales internos o externos, especialmente en salas divididas con paneles.
- Espacio para los coffee break en un lugar recogido.
- Montaje acorde con el número de asistentes

* El responsable de los servicios de eventos, tomara las precauciones necesarias para asegurar que los servicios estén de acuerdo con lo indicado en el documento de venta. Para ello comprobara personalmente o mediante personal del servicio de eventos, que las salas han sido limpiadas, preparadas y dotadas con la suficiente antelación para poder corregir cualquier situación antes de la hora acordada con tiempo.

* Todas las reuniones figuraran, de manera visible en paneles o carteles de la zona de recepción de manera que los asistentes puedan identificar fácilmente la sala o salas en que se celebra. El personal de recepción estará completamente informado de las reuniones para facilitar ayuda a los asistentes. A la entrada de la sala estará colocado un panel con un cartel identificativo de la empresa que celebra la reunión.

* Durante los descansos el personal asignado a las salas, realizara una limpieza ligera. como ventilación, vaciado de ceniceros, papeleras, etc.. y, de acuerdo con los servicios contratados, repondrá la dotación de las mesas.

* Durante todo el tiempo que se estén celebrando reuniones existirá un persona del establecimiento que atienda a los representantes de los clientes para cualquier servicio adicional que se pudiera requerir, o para resolver posibles incidencias. especialmente con los materiales audiovisuales.

* Para todas las reuniones que requieran servicio de alimentos y bebidas como coffee brakes, almuerzos, etc., estos se realizaran a la hora acordada con el cliente y se atenderán a lo indicado, poniendo especial cuidado en preparar la sala del comedor con un espacio diferenciado para cada grupo de asistentes a una reunión.

* Todos los servicios complementarios para las reuniones, tales como medios audiovisuales o informáticos, secretaría, recepción de mensajes, etc. estará bajo la responsabilidad del establecimiento, aunque hayan sido subcontratados a terceros.

* Se entienden como banquetes aquellos servicios que se prestan a empresas o particulares que suponen la preparación y servicio de un menú previamente acordado, con independencia del posible alojamiento de los participantes.

* El alcance de los servicios de banquetes, se materializara preferentemente en documentos, en incluirá todas las características de los servicios, tales como numero de plazas o cubiertos, menú, bebidas, horarios, etc. Dichas características habrán sido aceptadas por el cliente.

* La sala destinada a banquetes, estará decorada de forma armónica y existirá la posibilidad de regular la luz de la misma. Además estará insonorizada de tal forma que los ruidos provenientes de las salas no molesten a los huéspedes del establecimiento.

* El personal de recepción estará completamente informado sobre los banquetes y salas donde se celebran para facilitar información y ayuda a los asistentes.

* Cualquier cambio que se realice en las características del servicio sea estas salas, menú, bebidas, etc., deberán ser aceptadas por el cliente. En el caso de cambios por falta de existencias suficientes del producto que sustituye será de igual o mayor calidad o categoría por el sustituido. Así mismo se indicaran los productos congelados o preparados que se utilicen.

* Se entiende como exposiciones o exhibiciones aquellos servicios que se prestan a las empresas para la presentación o exposición y venta de sus artículos, con independencia del posible alojamiento de los organizadores.

* El responsable de los servicios de eventos tomara las precauciones necesarias para asegurar que los servicios estén de acuerdo con lo indicado en el documento de venta. Para ello comprobara personalmente o mediante el personal del servicio de eventos, que las salas han sido limpiadas y preparadas y montadas con la suficiente antelación como para poder corregir cualquier situación antes de la apertura. Las salas o habitaciones utilizadas estará debidamente insonorizadas para garantizar la tranquilidad ambiental de los huéspedes del establecimiento.

* Todas las exposiciones figuraran, de manera visible, en paneles o carteles de la zona de recepción, de manera que los asistentes puedan identificar fácilmente las salas o sala en que se celebra.

* Todos los servicios complementarios para las exposiciones, tales como expositores y medios audiovisuales informáticos, secretaria, recepción de mensajes, etc. estará bajo la responsabilidad del establecimiento, aunque hayan sido subcontratados a terceros.

* En el caso de la realización de las exposiciones o exhibiciones, supieran la utilización de servicios o capacidades que excediesen de las posibilidades de la sala o del establecimiento, se dispondrán de los medios necesarios para cubrir las necesidades demandadas.

* El alcance de cualquier tipo de evento estará formalizado en documentos, en los que figurara claramente todas las características del servicios a prestar.

3.7.9 Area de habitaciones.

El dormitorio o habitación y su baño contarán con los siguientes elementos:

* Mesa de noche, portamaletas o elemento que lo sustituya.

* Closet o armario con iluminación interna, colgador, entrepaños, gavetero y zapatera, percheros de madera o forrados.

* Muebles con gavetas.

- * Mueble de escritorio.
- * Mueble tocador con espejo.
- * Escritorio tocador con espejo
- * Espejo de cuerpo entero.
- * T.V a color (preferiblemente con señal satelital).
- * Reloj despertador digital
- * Radio.
- * Minibar
- * Iluminación general de techo o lateral
- * Iluminación apropiada direccional o fija en las áreas de cabecera de cama, tocador, lectura o closet.
- * Interruptores de luces con control en el área de la cabecera de la cama y ubicados en la entrada.
- * Almohadas, fundas, sábanas por cama, cubrecolchon por cama, frazadas por cama, sobrecamas por cama.
- * Aislamiento visual y de luces exteriores.
- * Jarra o termo por habitación.
- * Ceniceros.

- * Cesto para papeles.
- * Bolsa para vasos.
- * Kit de costura.
- * Lustra calzado.
- * Directorio de servicios.
- * Reglamento interno.
- * Información de seguridad en caso de siniestro.
- * Plegable promocional.
- * Lista y bolsa para lavandería.
- * Lista de minibar (en el caso de poseer este servicio).
- * Material de escritorio: portapapeles, papel y sobre para carta, bolígrafo.
- * Aislamiento acústico: contra ruidos producidos fuera del establecimiento, por áreas comunes y otras habitaciones, del baño.
- * Los baños constaran de elementos como: inodoro, ducha y bañera con elementos antirresbalantes, bidet, lavamanos con espejo, toalleros, colgadores, ganchos o perchas, jabonera, agarradera, portarrollos, tomacorriente universal, toma telefónica o teléfono (de acuerdo con la categoría del establecimiento), juego

de toallas (grande, mediana, pequeña, de piscina), cinta sanitaria, bolsa sanitaria, champú, jabón de tocador, papel sanitario, alfombra de baño.

* Todos los elementos del equipamiento de las habitaciones deben estar en buen estado de uso y conservación, debiendo repararse o sustituirse cualquiera que presente anomalías.

* Las habitaciones dispondrán de los elementos de seguridad y protección establecidos, tales como fusibles o interruptores técnicos o diferenciales, captadores de humo, etc., cuyo funcionamiento deberá ser comprobado periódicamente.

* Todos los elementos del equipamiento de habitaciones cuyo funcionamiento no sea obvio, dispondrá, de manera accesible, de las instrucciones necesarias para su manejo. Dichas instrucciones estarán redactadas de forma clara y esquemática en los idiomas usuales del establecimiento.

* Las unidades habitacionales deberán estar conformadas por habitaciones dobles, sencillas y suites.

3.8 VERIFICACIÓN.

El sistema de calidad hotelera plantea dos mecanismos de verificación, uno de carácter interno (autoevaluación), que permite a cada dirección del

establecimiento realizar una apreciación del nivel de cumplimiento con respecto a esta norma de calidad del servicio, y otro externo (auditoria) que permite la evaluación independiente, realizada por uno o varios auditores, de acuerdo con los reglamentos que se desarrollen por la autoridad competente para la certificación.

Ambos mecanismos permiten acreditar el cumplimiento de la norma de calidad mediante una escala de valoración, entre los diferentes servicios en función de importancia que otorgan los clientes a cada tipo de servicio, mediante encuestas realizadas a los mismos.

La autoevaluación se basa en un cuestionario que plantea una serie de preguntas enfocadas a evaluar los diferentes requisitos de la norma de calidad de servicio (Anexo 1). En cada aspecto o servicio evaluados se proponen la identificación de fortalezas y de áreas de enfocadas a su mejoramiento.

La auditoria se basa en un procedimiento que sistematiza la evaluación y proporciona criterios de valoración con objeto de minimizar la subjetividad implícita en la apreciación de características de servicio.

Esta evaluación, que se realiza en el curso de la visita que el auditor o auditores efectúan al establecimiento para acceder a la certificación se desarrolla de acuerdo con el procedimiento, mediante dos tipos de evaluaciones y dos criterios de valoración:

a) Comprobación: en este tipo de evaluación el auditor trata de comprobar, mediante evidencias objetivas, que el establecimiento cumple con los requisitos de tipo general indicados en la norma. Este mecanismo se aplica a la mayor parte de los tipos de requisitos de tipo general, referentes a la definición de sistemas de gestión, y a todos aquellos que se formulen como obligaciones, sin definir un nivel de prestación.

La comprobación se realiza mediante entrevista del auditor con el gestor de calidad del establecimiento y la persona o personas responsables de las actividades valoradas en la que se solicitan documentos u otras evidencias objetivas que acrediten el cumplimiento de los requisitos.

b) Evaluación: en estos casos la valoración se realiza por el auditor, acompañado del gestor de calidad del establecimiento, evaluando, de acuerdo con los criterios establecidos, el nivel de prestación mediante la medición y apreciación de las características o procesos evaluados. La escala de valoración es similar a la utilizada en las preguntas del cuestionario para autodiagnostico, de modo que exista una coherencia.

La evaluación se realiza mediante la comprobación de las características o procesos midiendo o apreciando sus resultados, bien sean de manera global o por muestreo de los servicios evaluados.

c) Criterio de coherencia: se aplica en la evaluación de los sistemas de gestión. Con independencia de que exista un sistema de gestión (comprobación), el auditor evalúa la coherencia de dicho sistema con respecto a parámetros objetivos, o los sistemas de gestión empleados en otro tipo de actividades, ya sean de servicios.

d) Criterio de alcance: se aplica a la evaluación de los sistemas de gestión y a determinados requisitos que se formulan como exigencias. El auditor evalúa si el cumplimiento de la norma se refiere a todo el establecimiento sean estos servicio, personas, procesos, actividades o a una parte limitada, de acuerdo con dicho caso.

3.8.1 Verificación Area de Dirección.

* El establecimiento dispondrá de un sistema de calidad, documentado y actualizado que incluirá al menos un manual de calidad, que cubra los aspectos básicos de la norma y extienda a toda la organización la política de la calidad, unos procedimientos o instrucciones de trabajo que complementen al manual y describa quien y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar la satisfacción del cliente en los servicios prestados por el establecimiento y el cumplimiento de la norma de calidad, y el registro de la calidad que demuestre que

son realizadas todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos internos.

El sistema de calidad definido por la documentación, debe ser implantado eficazmente y con los procedimientos documentados de manera que incluyan la información necesaria para el buen desarrollo de las actividades que pretende regular y estandarizar.

* El establecimiento debe planificar las actividades encaminadas a asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad, ya sea internos o externos. Para ello dispondrá de la documentación adecuada sean formularios, guías, etc., que le permitan llevar a cabo dichas actividades. Esta planificación incluye básicamente los controles y verificaciones que se deben realizar, los indicadores del servicio y de los procesos, quienes son los responsables de realizar dichas actividades, las formas de actuar ante resultados negativos en la prestación del servicio o ante el incumplimiento de un estándar de calidad, etc.

* Un procedimiento regulará el sistema de control, de los documentos del sistema de calidad y describirá como se gestiona la documentación de calidad en el establecimiento y los formatos a utilizar. Incluirá las características que deben tener cada documento tales como título, fecha de la edición, código o referencia, etc., y definirá las responsabilidades respecto a la elaboración, la revisión, y la aprobación de los documentos y de 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.

* El establecimiento identificara y elaborara los procedimiento necesarios para describir y planificar las actividades que puedan tener influencia sobre la calidad del servicio. Existirá una lista oficial de la documentación, con la edición vigente, las personas o departamentos a los que se distribuyen y los responsables de su revisión. aprobación y archivo.

* Los registros de calidad deben ser perfectamente legibles y deben estar conservados y archivados de forma que se pueda acceder a ellos fácilmente. El establecimiento definirá el tiempo de conservación de cada tipo de registro.

* El establecimiento dispondrá de un sistema de indicadores, de manera que la dirección pueda disponer de la información adecuada, correspondiente a la evolución y el nivel de la calidad de los servicios y de los procesos. Los indicadores estarán implantados en las principales áreas de servicio del establecimiento y en aquellos procesos y servicios prioritarios. Esta prioridad puede venir dada por el nivel de calidad de un proceso o servicio, por el nivel de satisfacción o de demanda de los clientes de un servicio, por el costo que pueda suponer un proceso deficiente.

* El establecimiento identificara aquellas técnicas estadísticas que sean aplicación para el tratamiento de los datos de la calidad como las encuestas, así como un grado de aplicación.

* El establecimiento dispondrá de un mecanismo de mejora de calidad que, basados en los principios de la calidad total, que contenga como mínimo los siguientes elementos: análisis y mejora de los procesos críticos, equipos de mejora interfuncionales en la resolución de las situaciones adversas a la calidad y para otras mejoras.

* El sistema de quejas y sugerencias deberá constituir un fuente de información y, por tanto, será tenido en cuenta para la creación de nuevos servicios en el establecimiento, así como para la modificación y adaptación de los servicios que ya se prestan.

* La dirección del establecimiento deberá definir un sistema para identificar las condiciones adversas a la calidad, analizarlas e implantar las acciones correctivas que permitan establecer la calidad del servicio y las acciones preventivas que eviten la repetición de dichas condiciones adversas.

* El sistema de gestión de las condiciones adversas a la calidad del servicio deberán contemplar como tales, además de las posibles quejas y reclamaciones del cliente, las situaciones siguientes: llegada del cliente con reservada

confirmada, sin posibilidad de alojarlos en el establecimiento, mal funcionamiento de instalaciones, equipos y aparatos, resultados del control de los procesos por debajo de los procesos por debajo de los valores mínimos establecidos, recursos humanos inferiores a las necesidades para cubrir el servicio al cliente.

* El sistema de gestión de las condiciones adversas a la calidad del servicio deberá contemplar la documentación y registro de las mismas, en especial de lo siguiente: identificación de las condiciones adversas como persona, lugar, fecha y descripción de las situaciones, análisis de las posibles causas que han originado la condición adversa, acción o acciones correctoras implantadas para establecer el nivel de calidad del servicio.

* El establecimiento tendrá implantado un sistema de recogida de quejas y sugerencias de los clientes, para lo que dispondrá de un procedimiento que describa la organización del sistema, los responsables de la gestión, y el modo de aplicación, implantación y gestión. Este sistema de quejas y sugerencias tendrá un enfoque dirigido a recoger toda información relevante que el cliente pueda ofrecer, de manera que permita al establecimiento la opción de medidas correctoras y preventivas para mejorar la atención y el servicio al cliente y personalizar dicho servicio. Este sistema debe ser ágil y eficaz en el sentido que debe ser fácilmente accesible al cliente para que este pueda expresar su queja, y de manera casi inmediata permita a la organización ponerse en marcha para recuperar la satisfacción del mismo por los problemas que haya acaecido.

* El sistema de gestión de las condiciones adversas a la calidad del servicio, deberá prever los mecanismos para el control permanente de las mismas, de modo que su repetición reiterada sea objeto de un análisis exhaustivo y su tratamiento a través de grupos de mejora de la calidad del servicio.

* Los sistemas de gestión indicados en esta norma han de ser revisados, al menos una vez al año para comprobar su eficacia. En dicha revisión se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: análisis de las condiciones adversas a la calidad, resultados de auditoría de calidad, plan de formación, política y objetivos de calidad.

* La dirección del establecimiento debe definir e implantar un sistema de evaluación de la calidad del servicio por los clientes, bien mediante cuestionarios o entrevistas argumentadas. Los cuestionarios o argumentarios contendrán componentes para la evaluación de todos los servicios, y los resultados serán comunicados por el personal efectuado.

3.8.2 Verificación Area de Recepción.

* El sistema de calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte de las personas responsables de la recepción, las supervisiones necesarias, y su frecuencia, para asegurar, que se cumplen los

requisitos indicados, en esta norma. Dichas supervisiones incluirán como mínimo previsiones relativas a la limpieza de la zona de recepción, disponibilidad del personal establecido, uniformidad y formulas de trato con el cliente, así como aquellas necesarias para el seguimiento de los indicadores de calidad establecidos.

* Todas las situaciones de posible sobre ocupación, serán registradas como situación adversas a la calidad. El responsable de la recepción adoptara y registrara las medidas adoptadas para asegurar el alojamiento a los clientes con reserva aceptada.

* Todos los comentarios de los clientes que se refieran a posibles deficiencias de calidad serán registrados en el libro correspondiente. Dicho libro será periódicamente revisado por el responsable de la recepción y las observaciones serán informadas a los servicios responsables. Las observaciones que, por su importancia o repetitividad, sean consideradas significativas serán tratadas por el gestor de calidad como condiciones adversas.

* En los momentos de máxima actividad y cuando se produzcan colas en la recepción, el responsable del servicio permanecerá en la recepción, tomando la iniciativas oportunas para asegurar la rápida y correcta atención al cliente.

* El responsable de la recepción deberá solicitar periódicamente de los clientes su impresión sobre el servicio recibido y sus posibles sugerencias de mejora. Los resultados de dicha información serán registrados en el libro de comentarios, con independencia que sean favorables.

* El responsable de la recepción analizará la información sobre los indicadores de calidad del servicio, manteniendo actualizados los indicadores e informando de los resultados al personal descrito a la recepción.

3.8.3 Verificación Area de Limpieza y Lavandería.

El sistema de la calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte de la persona responsable de la limpieza y lavandería del establecimiento, las supervisiones necesarias para asegurar, que se cumplan los requisitos indicados en esta norma. Dichas instrucciones estarán documentadas al menos en cuanto a su alcance y frecuencia y responsabilidad de realización. El resultado de esta supervisión será analizada mensualmente por el gestor de calidad.

* La supervisión de limpieza en zonas comunes y sus baños abarcará, como mínimo, un recorrido de inspección diaria por las distintas zonas, un vez realizada

la limpieza. En esta inspección se comprobará la limpieza de las mismas así como el funcionamiento de luces y otros equipos funcionales.

* La supervisión de limpieza de las habitaciones y baños contemplará, como mínimo los siguientes aspectos: cumplimiento, a través de partes de trabajo o sistema similar, de las rutinas de limpieza, comprobación de existencias de lencería y artículos de limpieza para la jornada siguiente, comprobación, durante la limpieza, de la realización de los trabajos en la forma establecida, inspección de las habitaciones limpiadas, preferentemente todas las de salida y ocupadas. Esta inspección abarcará la limpieza, reposición de artículos y funcionamiento de luces, T.V, grifos y demás equipos funcionales de la habitación.

* La supervisión de limpieza en comedores y cafeterías se realizará al inicio de los servicios, inspeccionando la limpieza y preparación de las salas.

* La supervisión de la lavandería contemplará, como mínimo, una inspección diaria de la lencería y prendas lavadas, comprobando el correcto estado de limpieza, planchado y olor de las mismas. En el caso de lavandería propia de la inspección se aplicará mediante un recorrido por las instalaciones para verificar los procesos de manipulación y lavado de las prendas.

* El resultado de estas supervisiones será registrado y archivado por el responsable de limpieza hasta la incorporación de los datos en los indicadores correspondientes.

* En el caso de que encontrar deficiencias significativas el responsable de limpieza lo pusiere en conocimiento del gestor de calidad, para su tratamiento como condición adversa a la calidad.

3.8.4 Verificación Area de Alimentos y Bebidas.

* El sistema de calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte de la persona o personas responsables de los servicios de A y B, las supervisiones necesarias para asegurar, que se cumplan los requisitos indicados en esta norma. Dichas supervisiones incluirán como mínimo previsiones relativas a la limpieza de las salas, comedores y cafeterías, disponibilidad del personal establecido, uniformidad y formulas de trato con el cliente, así como aquellas necesarias para el seguimiento de los indicadores de calidad establecidos.

* Al inicio de cada servicio la persona o personas responsables de los mismos comprobaran que el mise en place del servicio sea realizado de acuerdo con las instrucciones oportunas.

* En los momentos de máxima actividad el responsable del servicio permanecerá en las salas o comedores, tomando las iniciativas oportunas para asegurar la rápida y oportuna atención al cliente.

* El responsable del servicios de A y B realizara un seguimiento de la aceptación de las ofertas, tanto en buffet como en carta y menú, comprobando las opciones mas demandadas y las sobrantes. con objeto de ajustar las ofertas a las preferencias de los clientes. Dicho seguimiento deberá registrarse en los documentos oportunos.

* Los resultados de las supervisiones serán documentados y registrados, manteniendo los archivos hasta la incorporación de los datos en los indicadores correspondientes.

* El responsable o responsables de los servicios de A y B analizaran la información sobre los indicadores de calidad del servicio, manteniendo actualizados los indicadores e información de los resultados al personal adscrito y a los servicios de A y B.

3.8.5 Verificación Area de Eventos.

* El sistema de la calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen por parte de la persona del establecimiento responsable de los eventos, las supervisiones necesarias para asegurar que se cumplen los requisitos indicados, con especial énfasis en la revisión general antes del inicio del evento.

Dichas instrucciones estarán documentadas, al menos en cuanto a su alcance, frecuencia y responsabilidad de iniciación.

* La revisión general de los eventos contemplara, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Preparación de las salas, tamaño y disposición de las plazas previstas.
- Estado y limpieza de las salas y su mobiliario y equipamiento.
- Comprobación del funcionamiento de los medios técnicos y audiovisuales.
- Comprobación de la dotación de mesas como materiales, agua, vasos, etc.
- Comprobación de los carteles o indicadores en la recepción.

* Durante la celebración de los eventos el responsable del establecimiento realizar revisiones periódicas, de acuerdo con los horarios acordados, para asegurar que se mantienen las condiciones iniciales en las salas y se realizan las reposiciones correspondientes.

* El resultado de estas supervisiones será registrado y archivado por el responsable de eventos hasta la finalización del evento. En el caso de encontrar deficiencias significativas sea esta por su importancia o repetición, el responsable de eventos, pondrá en conocimiento del gestor de calidad, para su tratamiento como situación adversa a la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

BAEZ CASILLAS, Sixto. Hotelería. Compañía Editorial Continental S.A México. 1980.

COMBLENCE, Lambertine Leonide. Técnica Hotelera. Ed. Continental S.A México.

Estructura de un Hotel. SENA

GALLEGO, Jesús Felipe. Dirección Estratégica en los Hoteles del siglo XXI. Mc Graw Hill Interamericana.

HOTEL 101 PARK HOUSE. Manual de Calidad. 2.000.

LOPEZ ESPARRAGOSA, Alfonso. Derecho Turístico Colombiano.

MARIN, Carmelo. Gestión Hotelera. Ed. Turísticas S.L.L. Editar.

Reglamento del Servicio de Normalización. ICONTEC

TORRES ACOSTA, Rafael, FREIRE ERAZO, Enrique. Tratado General de Hotelería. Edit. Empresa Colombiana de Turismo S.A.

APENDICE

Documentos de referencia

Las siguientes normas contienen disposiciones que, mediante la referencia dentro de este texto, constituyen la integridad del mismo. Todas las normas están sujetas a actualización; los participantes, mediante acuerdo basados en esta propuesta, deben investigar la posibilidad de aplicar la última versión de las normas mencionadas.

Acuerdo 15 de 1.978. CNT.

Decreto 2269 Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. Nov. 16 de 1.993. MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO.

Instituto para la Calidad Hotelera Española: 1.998 Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos. Edición 1.

NC 87-44: 1.993 Industria Turística, Requisito para clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico.

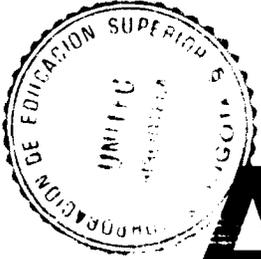
NTC 4374: 1.998 Implantación de un sistema de información para el control operacional en un establecimiento hotelero.

NTC ISO 9002.

Ley General de Turismo. Corporación Nacional de Turismo.

Reglamentación Hotelera Resolución 304-305-306-307 del 28 de abril 1.978. CNT.

Secretaría de Estado de Turismo República Dominicana: 1.996 Resoluciones turísticas para hoteles y demás establecimientos hoteleros y de hospedaje.



ANEXOS

Anexo A. Normas en el Sector Hotelero de República Dominicana

LA HOTELERÍA EN REPÚBLICA DOMINICANA

Son empresas de hotelería las dedicadas de modo profesional a proporcionar habitaciones a las personas, con o sin otros servicios de carácter complementario, por un precio determinado. El hotel es un establecimiento donde los viajeros pueden, mediante el pago de un precio alojarse, alimentarse y divertirse en el curso de su desplazamiento.

La definición de centro de hospedaje turístico viene dada cuando el hotel tiene por actividad principal el recibir turistas. La normativa Dominicana establece un mínimo de habitaciones. De modo general, se acepta que el hotel turístico, es aquel que cuenta con un mínimo de 10 habitaciones. Por lo tanto, la simple tendencia de huéspedes en casos particulares no es considerada como actividad hotelera; además, los establecimientos de hotelería tienen la condición de lugares públicos, siendo libre de acceso a los mismos. Esta situación es impensable en una vivienda o casa de huéspedes.

Los hoteles Dominicanos se clasifican en función de la calidad de sus instalaciones y servicios, partiendo de ello existen las siguientes categorías otorgadas por el reglamento:

Cinco estrellas, cuatro estrellas, tres estrellas, dos estrellas, una estrella.

Además, tomando en cuenta la ubicación geográfica, las características de su explotación y prestación de servicios, los hoteles se distinguen por las siguientes modalidades: Hoteles de ciudad, hoteles de playa, hoteles de montaña y apartahoteles, cabañas y villas turísticas.

Los hoteles de ciudad son aquellos situados en centro urbanos, siendo preceptivo el cumplimiento de la normatividad hotelera referida.

Son hoteles de playa, todos aquellos ubicados en primera línea costera, o en su defecto, a menos de 250 mt. de una playa. Pero dicha distancia puede ser discrecionalmente ampliada o reducida por la SECTUR, cuando se trata de establecimientos hoteleros construidos en las proximidades de los litorales y fuera de los núcleos urbanos.

Los hoteles de montaña, son aquellos establecimientos existente en montañas. Los mismos deberán reunir las condiciones mínimas exigidas para la categoría que le correspondan, con las siguientes particularidades:

La superficie de las habitaciones podrá reducirse a 2 mt. cuadrados sin son dobles y 1 mt cuadrado sin son individuales y la altura de suelo a techo de 0.20 mt; será necesaria la instalación de aire acondicionado frío y caliente.

Se consideran apartahoteles aquellos centros de hospedaje que, sin perjuicio que cumplan las condiciones mínimas para su categoría, tengan las siguientes peculiaridades:

Todos los alojamientos deberán estar dotados de cocina con estufas de al menos 2 hornillas, fregadero, armario para vivieres, frigorífico y extractor de humo.

La superficie de las habitaciones, deberán ampliarse en 2 metros cuadrados en todas las categorías, reduciéndose en un 50% la exigida para los salones sociales y bares.

Estos establecimientos podrán ser dotados o no de comedor, pudiendo reducir su superficie en un 50% en relación con la establecida para cada categoría.

Se consideran hoteles de cabañas o villas, aquellos establecimientos cuya situación, instalación y servicio, permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones, en contacto directo con la naturaleza. Le facilitaran, además, el hospedaje de régimen de pensión completa, junto a las posibilidades de practicar deportes y disfrutar de actividades colectivas.

Es decir que estos hoteles pueden ser considerados como resort, pues además deben estar dotados de canchas de tenis, piscina e instalaciones que permitan, como mínimo la practica de 3 deportes; también deben disponer de monitores o profesores que inicien al cliente en el ejercicio de los mismos y le ofrezcan seguridad. Al mismo tiempo pueden ser considerados dentro de la categoría de hoteles de playa si reúnen los requisitos para ello. Es bueno destacar que el estudio realizado en 1.991 por los técnicos en la Organización Mundial de Turismo.

El impulso de la actividad hotelera y turística, se ha visto coronada con una aceptable planta hotelera, que todavía en aumento, ya comienza a reflejar el paso del tiempo. Esta situación debe provocar una incursión que tenga por objeto emprender medidas restauradoras a fin de mantenerle con el confort adecuado.

Más importante que eso es la reglamentación de la hotelería, que también es tema prioritario en la agenda hotelera. Sobre todo si se toma en cuenta el hecho de que recientemente en el periodo de 1.994 a 1.996 de la Secretaria del estado de Turismo, decidió inspeccionar y ordenar el cierre de uno que otro hotel.

Para tales fines, hizo una serie de planteamientos que se encuentran en la SECTUR y ASONADORES.

Parece haber una evidencia demostrativa de que no existe o no se conoce una guía oficial, que diga al público cual es la clasificación de cada hotel, a pesar que es función de mencionado comité ASONADORES, fijar y en su caso modificar sus categorías, como también la de inspeccionar las condiciones de funcionamiento, para asegurar en todo momento el perfecto estado de sus instalaciones, la correcta prestación del servicio y el buen estado dispensado a la clientela.

Los establecimientos hoteleros tienen la obligación de exhibir, junto a su entrada principal, una placa uniforme en la que figure la categoría a la que pertenece. Este distintivo, así mismo deberá aparecer en su publicidad, correspondencia y facturas. Pocos hoteles tiene colocada en su entrada principal la placa indicativa de su categoría en estrellas.

En todos los establecimientos hoteleros, será obligatorio la exhibición, junto a la entrada principal de una placa uniforme en la que figure la categoría y modalidad. La Secretaria de Estado del Turismo, deberá indicar el tamaño, modelo, material, etc. de la placa.

Esta falta de control sobre la reglamentación en la hotelería es la que produce el desmejoramiento de los servicios hoteleros.

ASONADORES: Contempla dos categorías de miembros: Los miembros con plenos derechos o sea miembros activos y los miembros aliados. Son miembros activos de ASONADORES, los establecimientos hoteleros y gastronómicos debidamente registrados en la SECTUR; así como las asociaciones regionales aceptadas como miembros activos. Tiene la condición de miembros aliados, las firmas, compañías o personas físicas que se dediquen a promover a los establecimientos hoteleros y gastronómicos de productos y servicios para su funcionamiento.

NORMAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.

1. Son empresas de hotelería, las dedicadas de modo profesional a proporcionar habitaciones a las personas, con o sin otros servicios de carácter complementario, por un precio determinado.
2. Los establecimientos hoteleros tendrán la categoría de públicos, siendo libre el acceso a los mismos, todo ello sin perjuicio al derecho de admisión reservado a los establecimientos para ser ejercidos por razones de edad, modalidad e higiene.
3. Se declaran permisibles las actividades propias de las empresas hoteleras, tanto en lo que se refiere a la posibilidad de las empresas hoteleras, tanto en lo que se refiere a la posibilidad de su ejercicio por cualquier persona, como al lugar en el que pueden instalarse los establecimientos, sin perjuicio al cumplimiento de los requisitos, así como en cualquier otra disposición legal.

4. Para la aplicación de este reglamento de clasificación y normas para restaurantes, se crea un comité de clasificación que estará radicado en la Secretaría de Estado de Turismo. Este comité estará integrado por el Secretario de Estado de Turismo, quien lo presidirá y dos miembros del sector oficial, designados por la Secretaría de Estado de Turismo, uno de los cuales será el Director del departamento de empresas y servicios de la Secretaría de Estado del Turismo, quien fungirá como secretario ejecutivo, quienes se podrán hacerse representar por otros funcionarios de sus dependencias y dos representantes designados por la Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes, los cuales podrán hacerse representar por miembros suplentes designados por esa entidad.

5. Son funciones del comité de clasificación las siguientes:

- Solicitar de las empresas explotadoras de establecimientos hoteleros que comuniquen su apertura a dicho organismo gubernativo, para estar acogidos a los preceptos de la presente norma.
- Fijar y, en su caso, modificar sus categorías.
- Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en materia de precios.
- Inspeccionar sus condiciones de funcionamiento para asegurar en todo momento el perfecto estado de sus instalaciones, la correcta prestación del servicio y el buen trato dispensado a la clientela, sin perjuicio de las facultades inspectoras de otros organismos gubernamentales.
- Resolver las reclamaciones que puedan formularse en relación con las materias objeto de la presente reglamentación.
- Imponer las sanciones que procedan según la magnitud de las infracciones a la presente reglamentación.
- Establecer las normas y criterios cualitativos y cuantitativos de los diversos equipos, utensilios, insumos requeridos para cada categoría de modalidad de establecimiento hotelero.
- Dictar los procedimientos internos para la mejor aplicación del presente reglamento.

6. Copias de los expedientes relativos a las solicitudes de clasificación y apertura de los establecimientos hoteleros, serán remitidas para fines de estudio, a los miembros del comité, por lo menos 10 días antes de la fecha de la reunión en que serán conocidos.

7. El comité se reunirá validamente con la asistencia de más de la mitad de sus miembros y las resoluciones se tomarán por simple mayoría de los presentes. En caso de empate decidirá el voto del Secretario de Estado del Turismo. El comité deberá reunirse siempre que existan asuntos pendientes de conocimientos y decisión relativos a su competencia.

8. Cuando alguno de los miembros del comité de clasificación tenga algún interés directo o indirecto, en cualquier asunto sometido a la consideración del

comité, deberá abstenerse de participar en la discusión y decisión del mismo, y en dicho caso ocupara su lugar el suplente certificado.

9. La Secretaria del Estado del Turismo, al conceder la autorización para la apertura de un establecimiento hotelero, otorgara a este la clasificación en la categoría y modalidad que le haya sido fijada previamente por el comité de clasificación.

10. A efectos de esta clasificación, las empresas deberán acompañarse a la solicitud de apertura, la siguiente documentación:

- Proyecto y memoria relativo al edificio designado al hotel.
- Relación total de habitaciones en las que indique el numero de cada una, su superficie y servicios de que estén dotadas.
- Documentación que acredite la propiedad del inmueble y constitución de la sociedad titular o exploradora, en caso, si se trata de una persona moral.
- Localización del hotel
- Clasificación que solicita.
- Cualquier información documental que permita evidenciar que el establecimiento cuya clasificación se solicita, se ajuste a los criterios y normas de la categoría y modalidad pretendida.

11. Los citados documentos se presentaran a la secretaria de estado del turismo, la cual iniciara el oportuno expediente de apertura y clasificación, y a la vista del informe técnico y de la documentación aportada, expedirá la autorización y clasificación que hubiere sido fijada por el comité de clasificación correspondiente.

12. Si los establecimientos estuvieran simplemente proyectados, las empresas podrán solicitar de la Secretaria de Estado del Turismo, que se les indique la categoría de modalidad que pudieran corresponderles, y en función de sus características, situación geográfica y tipo de explotación, para lo cual se expondrá con precisión los detalles necesarios en el proyecto y memoria correspondiente. En este supuesto la clasificación que se indique tendrá carácter exclusivamente indicativo y solo coincidirá con la provisional y la definitiva si se acredita que el proyecto presentado para ser clasificado y la construcción e instalación del mismo se ajustara al establecimiento proyectado.

13. En el caso del proceso de clasificación de los establecimientos existentes al momento de entrada en vigencia del presente reglamento, no se observaran necesariamente los plazos preindicados.

14. Toda modificación sustancial, en las características estructurales o sistemas de explotación de los establecimientos que puedan afectar a su clasificación o modalidad, deberá ser notificada para su aprobación a la Secretaria de Estado del Turismo y al Comité de clasificación.

15. El comité de clasificación dispensará a un establecimiento determinado construido o en proceso de construcción al momento de entrega en vigencia del presente reglamento, de alguna o algunas de las modificaciones exigidas como mínimas.

16. La designación del Gerente o Administrador lo hará la empresa, debiendo notificarlo a la Secretaria de Estado del Turismo. Cuando se trate de un extranjero, la Secretaria de Estado del Turismo, estará facultada para justificar o no en su cargo a la persona propuesta, en razón de su condición moral o profesional, o si hubiere oportunidad de designar un nacional con condiciones para el cargo.

17. Para estos fines, la Secretaria de Estado del Turismo, proveerá a los establecimientos de un formulario bilingüe por triplicado, contando de un original color blanco, destinado a esa dependencia oficial, una copia de color azul para el cliente, y otra de color rosa para el establecimiento.

18. Se instalaran en los hoteles un buzón de quejas el cual únicamente podrá ser abierto por los inspectores de la Secretaria de Estado del Turismo, quienes recogerán los formularios dejados, copia de los mismos ala Gerencia del Establecimiento.

Es obligatorio por parte del establecimiento, facilitar al cliente en cualquier momento o circunstancia el citado formulario, debiendo el establecimiento colocar en un lugar visible un letrero en el cual se indique la existencia de dichos formularios. En ningún caso se podrá impedimento, obstáculo o demora a su entrega, considerando falta grave su cumplimiento.

Cuando se produzca una reclamación o queja, el cliente deberá hacer constar en la misma, el nombre, domicilio, numero de cédula de identificación personal o pasaporte, detallando a continuación la naturaleza de la misma.

19. En cada establecimiento hotelero, existirá un libro de actas de inspección, según modelo oficial que será provisto por la Secretaria de Estado del Turismo, a fin de que consignen en la fecha, motivo y resultado de cuantas visitas realicen los inspectores de turismo a dichos establecimientos.

20. En cuanto a los nombres comerciales de las empresas y en los rótulos de sus establecimientos, se observaran en todo caso, lo dispuesto en la legislación sobre nombres comerciales y marcas de fabricas.

21. La Secretaria de Estado del Turismo, esta facultada, para realizar de oficio el cambio de nombre a aquellos hoteles que no respondan fielmente a sus actividades o que estime pueda crear cierta confusión al cliente, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación de la especie.

22. Los precios a percibir por la industria hotelera por concepto de habitaciones y demás servicios, serán notificados por las empresas y autorizados posteriormente por la Secretaria de Estado del Turismo.

23. Los precios notificados para cada año no podrán ser alterados durante el transcurso del mismo, salvo caso de fuerza mayor debidamente comprobada.

24. Cuando se trate de habitaciones, se señalara un precio máximo y otro mínimo entre los cuales deberá establecerse un porcentaje que será el mismo en todas las categorías de establecimientos hoteleros y para los distintos tipos de estas que el mismo posea y en razón de los servicios de que estén dotados, quedando a libre voluntad de la empresa la aplicación de uno u otro límite o la de cualquier precio intermedio en atención a la época o en cualquier otra circunstancia.

El cliente deberá ser notificado en el momento de su admisión, el precio que dentro de dichos límites le será aplicado, entendiéndose que en cada caso de no hacerlo se le facturara el precio mínimo señalado para la habitación que ocupe.

El establecimiento deberá colocar en la recepción y detrás de las puertas de las habitaciones, los precios de sus servicios, los cuales deberán estar sellados por la Secretaria de Estado del Turismo.

25. Cuando una habitación doble sea ocupada por un solo cliente, el precio máximo a percibir será el mínimo autorizado por dicha habitación. Cuando los establecimientos hoteleros ofrezcan descuentos a niños, grupos o por cualquier otra circunstancia, se entenderá que estos descuentos se aplicaran en lo que se refiere a las habitaciones, dentro de los precios máximos autorizados.

26. Ningún establecimiento podrá exigir de sus clientes que sujete su estancia al régimen de pensión completa, entendiéndose como tal la suma del precio de la habitación mas el de los servicios de comedor, pudiendo los clientes por tanto limitarse al uso de la habitación, salvo aquellos establecimientos cuya modalidad de operación establezca el régimen de pensión completo.

27. Se entenderá que el hospedaje comprende el uso y goce pacifico de la habitación y servicios complementarios anexos a la misma o comunes a todo el establecimiento, no pudiendo percibirse suplemento alguno de precios por la utilización de estos últimos.

Tendrá la consideración de servicios comunes los siguientes:

- Piscinas
- Amacas, toallas, sillas y mobiliarios propios de piscinas, playas y jardines
- Parqueaderos
- Parques infantiles

Podrá percibirse suplemento al precio por los siguiente servicios:

- Peluquería y salones de belleza
- Campo de golf, cancha de tenis, boleras y medios para la practica de equitación
- Discotecas y salas de fiesta
- Equipos para la practica de deportes náuticos
- Igualmente podrá percibirse suplemento al precio por cualquier otro servicio adicional cuya naturaleza así lo justifique

28. La Secretaria de Estado del Turismo, determinara la dimensiones y características que para cada categoría deberán reunir los establecimientos hoteleros y fijara la capacidad de cada habitación, en atención a su superficie, señalando el numero de personas que puedan ocuparla.

La instalación de camas supletorias estará condicionada a los establecimientos que podrá autorizarse a petición expresa de los clientes no pudiendo exceder el precio de esta del 25% del precio máximo de la habitación. La posible instalación de cunas para niños menores de 2 años, estará sujeta a un pago que no excederá del 10% del precio máximo de la habitación.

29. El precio de la habitación se contara por día o jornadas, conforme al numero de pernoctaciones.

30. Salvo pacto en contrario, la jornada hotelera terminara a las 12 horas. El cliente que no abandone a dicha hora el alojamiento que ocupe, se entenderá que prolonga su estadía un día mas.

31. El disfrute del alojamiento y demás servicios inherentes al hospedaje, durara el tiempo convenido entre el establecimiento y el cliente, plazo que habrá de constar expresamente en la notificación entregada al mismo en el momento de su admisión. La continuación en el disfrute de dicho servicio por mayor tiempo del convenio estará siempre condicionada al mutuo acuerdo entre la persona y el cliente.

32. El titular del alojamiento podrá exigir a los que efectúen una reserva de plaza un anticipo de precio, equivalente al importe mínimo de un día por habitación que se reserve, estando obligada la empresa a confirmar por escrito dicha reserva.

33. Los clientes tienen la obligación de satisfacer el precio de los servicios facturados en el tiempo y lugar convenidos. A falta de convenio se entenderá que el pago deben efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en el que fuese presentada el cobro de la factura.

34. El incumplimiento de las condiciones mínimas exigidas en este reglamento a los establecimientos hoteleros, dará lugar a sanciones administrativas conforme a lo dispuesto en la ley.

35. En la imposición de las sanciones, se consideraran la naturaleza y circunstancia de la infracción, antecedentes del infractor, así como los perjuicios originales a los clientes y al prestigio de la profesión.

36. Las infracciones que se cometan contra lo perceptuado en este reglamento, se castigara, con amonestaciones o degradación de categoría de ambos a la vez.

37. Los establecimientos hoteleros, en función de sus instalaciones y servicios, se clasificaran en las siguientes categorías: 5,4,3,2 y 1 estrellas.

38. En consideración a la situación geográfica, características de explotación y prestación de servicios, se otorgaran las siguientes modalidades: Hoteles de ciudad, hoteles de playa, hoteles de montaña, apartahoteles, cabañas y villas.

Las disposiciones contenidas en este reglamento no incluyen las operaciones de los apartahoteles, cabañas y villas.

39. En todos los establecimientos hoteleros, será obligatoria la exhibición, junto a la entrada principal, de una placa uniforme en la que figure la categoría y modalidad, distintivo que, así mismo, deberá aparecer en la publicidad, correspondencia y facturas. La Secretaria de Estado del Turismo, deberá indicar el tamaño, modelo, material, etc. de esta placa.

40. El comité de clasificación dispensara de alguna o de algunas de las condiciones requeridas para la obtención de una categoría determinada en el proceso y clasificación, a aquellos establecimientos hoteleros que se encontraran edificados o en procesos de edificación al momento de entrada en vigencia del presente reglamento, o aprobados por el directorio de desarrollo turístico, siempre y cuando las condiciones e instalaciones del establecimiento correspondan ampliamente a la categoría pretendida.

41. Para que un establecimiento pueda ser clasificado deberá reunir, además de las condiciones exigidas por la categoría que le corresponde, las siguientes:

- Sus dependencias deben constituir un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo.
- Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa, a la elección del cliente, salvo lo establecido en el numeral 26 del presente.

42. Los hoteles de 5 estrellas, deberán estar instalados en edificios que lo destaquen por sus condiciones de lujo y confort y ocupar la totalidad del edificio o complejo turístico.

43. Las instalaciones generales del establecimiento, así como las particulares de las habitaciones, serán de óptima calidad y reunirán los perfeccionamientos más modernos de la técnica hotelera. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes, estarán contruidos o revestidos con materiales nobles o pinturas que proporcionen al establecimiento un aspecto y ambiente suntuosos. El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y general todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubertería y lencería se destacaran por su excelente calidad.

44. Tanto las dependencias de uso general para los clientes, como las habitaciones estarán climatizadas mediante un eficaz sistema de aire acondicionado.

45. Dispondrá de algunas suites y de un 5% de habitaciones con salón privado.

46. Existirá una entrada principal, dotada de marquesina o cubierta u otra u otras para el personal de servicio, equipaje y entrada de mercancías.

47. En el vestíbulo se encontraran, claramente diferenciadas, la recepción, servicio de botones y servicio telefónico.

48. Existirá como mínimo dos ascensores de subida y bajada que comunicaran con todas las plantas de utilización para los clientes. Cuando en atención a la estructura del edificio, capacidad receptiva y velocidad de los ascensores resulten insuficientes los dos exigidos, deberán instalarse mayor número de ellos.

49. La escalera principal relacionara todas las plantas de utilización por los clientes y su anchura no podrá superior a 1.50 mt.

50. La suma de superficies de los distintos salones sociales será como mínimo de 3 mt cuadrados por habitación o suite. En uno de los salones estará instalado un receptor de TV.

51. El bar, instalado en un lugar confortable, y debidamente independizado deberá estar dotado de toda clase de instalaciones que permitan un servicio eficaz.

52. El comedor tendrá una superficie mínima de 2 mt cuadrados por habitación, pudiendo estar distribuido en varias dependencias.

53. Los aseos generales serán independientes por señoras y caballeros y ambos con mas de un lavabo e inodoro. Estarán dotados de jabón y toallas en una

sola utilización o secadores. Los aseos de los caballeros contarán con baterías de urinarios.

54. Los establecimientos hoteleros de esta categoría estarán dotados de peluquería.

55. El garaje o parqueo, tendrá una capacidad en vehículos equivalente al 50% del total de habitaciones.

56. Las habitaciones estarán compuestas como mínimo de dormitorio, vestíbulo o comedor de acceso y cuarto de baño, dotado de bañera, ducha, lavabo e inodoro.

57. En los dormitorios, la altura del suelo al techo tendrá como mínimo 2.40 mt. Y la superficie, sin incluir las del vestíbulo o comedor, será de 17 mt cuadrados para las habitaciones dobles y de 10 mt cuadrados si son individuales.

Estarán dotados de aislamientos sonoros y la mayor parte de su suelo cubierto por alfombra o materiales de primera calidad.

Los dormitorios dispondrán de armarios empotrados o no, con una profundidad útil de al menos 0.60 mt y una anchura mínima de 2 mt, con luces interiores y espejos de cuerpo entero, salvo que estos se encuentren instalados en otro lugar del dormitorio de mando para guardar el aire acondicionado, de instalación central de radio y música y de conmutador de luces junto a las cabeceras de las camas.

HOTELES DE CINCO ESTRELLAS

1. Los hoteles de cinco estrellas, deberán estar instalados en edificios que se destaquen por sus condiciones de lujo y confort y ocupar la totalidad del edificio o complejo turístico.

2. Las instalaciones generales del establecimiento, así como las particulares de las habitaciones, serán de óptima calidad y reunirán los perfeccionamientos más modernos de la técnica hotelera. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes estarán construidos y revestidos con materiales nobles y pinturas que proporcionen al establecimiento un aspecto y ambiente suntuosos. El mobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y, en general todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubertería y lencería, se destacarán por su excelente calidad.

3. Tanto las dependencias de uso general, como las habitaciones estarán climatizadas mediante un eficaz sistema de aire acondicionado.

4. Dispondrán de algunas suites y de un 5% al menos, de habitaciones con salón privado.
5. Existirá una entrada principal, dotada de marquesina o cubierta y otra u otras para el personal de servicio, equipaje y mercancías.
6. En el vestíbulo se encontraran, claramente diferenciadas, la recepción, servicio telefónico y servicio de botones.
7. Existirán, como mínimo, dos ascensores que comunicaran con todas las plantas de utilización para los clientes. Cuando en atención a la estructura del edificio, capacidad receptiva y velocidad de los ascensores resulten insuficientes los dos exigidos, deberán instalarse mayor numero de ellos.
8. La escalera principal relacionara todas las plantas de utilización por los clientes y su anchura no podrá ser inferior a 1.50 mt.
9. Los pasillos tendrán una anchura mínima de 1.70 mt y estarán alfombradas en todas su longitud y debidamente decorados, dotados, además de puntos de luz en techos o paredes.
10. La suma de las superficies de los distintos salones sociales será, como mínimo de 3 mt cuadrados por habitación o suite. En uno de los salones estará instalado un receptor de TV.
11. El bar, instalado en un lugar confortable y debidamente independizado, deberá estar dotado de toda clase de instalaciones que permitan un servicio eficaz.
12. El comedor tendrá una superficie mínima de 2 mt cuadrados por habitación, pudiendo estar distribuido en varias dependencias.
13. Los aseos generales, serán independientes para señoras y caballeros y ambos con mas de un lavabo e inodoro. Estarán dotados de jabón y toallas de una sola utilización o secadores. Los aseos de caballeros contarán con baterías de urinarios.
14. Los establecimientos hoteleros de esta categoría estarán dotados de peluquería.
15. El garaje o parqueo, tendrá una capacidad en vehículos equivalente al 50% del total de habitaciones.
16. Las habitaciones estarán compuestas, como mínimo: De dormitorio, vestíbulo o comedor de acceso y cuarto de baño, dotado de bañera, ducha, lavabo e inodoro.

17. Los dormitorios, de altura de suelo a techo tendrán como mínimo 2.40 mt y la superficie, sin incluir la del vestíbulo o corredor, ser de 17 mt cuadrados para habitaciones dobles y de 10 mt cuadrados si son individuales. Estarán dotados de aislamiento sonoro y la mayor parte de su suelo cubierto por alfombras o materiales de primera calidad. Los dormitorios dispondrán de armarios empotrados o no, con una profundidad útil de al menos 0.60 mt y una anchura mínima de 2 mt, con luces interiores y espejos de cuerpo entero, salvo que estos se encuentren instalados en otro lugar del dormitorio de mando para guardar el aire acondicionado, de instalación central de radio y música y de conmutador de luces junto a las cabeceras de las canias. El vestíbulo o corredor, separa la puerta del dormitorio del resto de la habitación y tendrá una anchura mínima de 1.20 mt.
18. Los cuartos de baño, tendrán una superficie mínima de 4 mt cuadrados. Las paredes estarán cubiertas de mármol o revestidas de azulejos y los suelos deberán ser, así mismo de mármol y otros materiales nobles. Los elementos sanitarios así como las griferías y demás accesorios, serán de primera calidad, los baños, duchas y lavabos dispondrán de agua corriente, caliente y fría a todas horas, con mezclador o regulador de temperatura en la ducha. El inodoro estará completamente independizado del resto de las instalaciones sanitarias en las suites. La longitud de la bañera será de 1.50 mt. Los cuartos de baño en las habitaciones suites dispondrán de dos lavabos.
19. Las habitaciones con salón privado. deberán reunir las condiciones de las habitaciones y el salón, dotado así mismo con teléfono, tendrán una superficie mínima de 12 mt cuadrados.
20. Las habitaciones con terraza, para ser consideradas como tales, deberán tener una superficie de al menos 4 mt cuadrados, con una anchura mínima de 1.60 mt.
21. Las escaleras de servicio y ascensores, relacionaran a todas las plantas de habitaciones y comunicaran con todos los cuartos de desahogo.
22. Los cuartos de desahogo, existirán en todas las plantas, dotados de teléfono interior, fregadero, vertedero de aguas y armarios para utensilios de limpieza.
23. La cocina dispondrá, además de los elementos principales que habrán de estar en proporción con la capacidad del establecimiento, de cuartos de desahogo, almacén, bodega con cámara frigorífica, despensa, cuarto frío con cámaras para carnes y pescados, mesa caliente y fregadero. Entre el comedor y la cocina, existirá un pequeño corredor con doble puerta.
24. También contarán con local para equipajes y almacén de lencería.

25. Las dependencias del personal de servicio, estarán compuestas de vestuario y aseos independientes para el personal masculino y femenino, con armarios o taquillas individuales. Los aseos estarán dotados de duchas, lavabos e inodoros. Habrá un comedor para el personal.

26. El servicio de recepción y botones, estarán permanentemente atendidos por el personal experto y distinto para cada uno de los servicios. El jefe de recepción y el bell capitán, conocerá además del español otro idioma. Los demás recepcionistas y botones, incluso los que presten servicios durante la noche, hablarán inglés además del español. Dependerán del departamento de botones, el portero exterior, los ascensoristas, si los hubiere, los mozos de equipaje y las ordenanzas, botones y mensajeros.

27. Los servicios de pisos, esto es el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, estarán a cargo de una ama de llaves, auxiliada por el personal de su departamento, cuyo número dependerá de la capacidad y ocupación del establecimiento. El servicio de comidas y bebidas en habitaciones estará atendido por un departamento de alimentos y bebidas, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios. El personal del citado departamento, además del español deberá poseer otro idioma. Alguno de los camareros hablara un idioma extranjero. Existirá un servicio encargado de atender las llamadas de los clientes, así como de facilitar en las habitaciones bebidas e infusiones comprendidas en la carta que el establecimiento ofrezca para este servicio. por un periodo de 24 horas.

28. El servicio del comedor, estará atendido por un maitre o jefe de comedor, asistido del personal necesario, según la capacidad del establecimiento. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de la cocina internacional y otros típicos de la cocina dominicana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio. En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre 3 y más especialidades dentro de cada grupo de platos.

29. Para el servicio telefónico, existirá una centralita atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Las telefonistas deberán poseer, además del español otro idioma.

30. El hotel tendrá servicios de lavandería y planchado, para la ropa de los huéspedes, así como la lencería del establecimiento.

HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS.

1. Los hoteles de 4 estrellas, deberán estar instalados en edificios que construidos de materiales de primera calidad, ofrezcan condiciones de alto confort y distinción.

2. Sus instalaciones, tanto las generales del establecimiento como de las habitaciones. serán de excelente calidad. Los suelos paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes, estarán revestidos con materiales nobles o pinturas que armonicen con el ambiente y la categoría del establecimiento. El inmobiliario, tapicería, lamparas, cuadros y en general, todos los elementos decorativos, así como la vajilla, cristalería, cubertería, lencería se destacaran por su calidad.

3. Tanto la dependencia de uso general para los clientes como las habitaciones. estarán climatizadas mediante eficaz sistema de aire acondicionado.

4. Existirá una entrada principal y otra para el personal de servicio, equipaje y mercancías.

5. En el vestíbulo se encontraran claramente diferenciadas la recepción y departamento de botones y existirán servicios telefónicos.

6. Si el edificio consta de al menos dos pisos, estará dotados de ascensores, que comunicaran con todas las plantas de utilización para los clientes y cuyo numero dependerá de la capacidad receptiva del establecimiento y de la estructura del edificio.

7. La escalera principal relacionara todas las plantas de utilización por el cliente.

8. Los pasillos tendrán una anchura mínima de 1.50 mt y estarán alfombrados con material de similar calidad en toda su longitud.

9. La suma de la superficie de los distintos salones sociales, será como mínimo de 2.50 mt cuadrados por habitación.

10. El bar estará instalado en local independiente o en uno de los salones.

11. El comedor tendrá una superficie mínima de 1.50 mt cuadrados por habitación, pudiendo estar distribuido en varias dependencias.

12. Los aseos generales, serán independientes para señoras y caballeros y ambos con mas de un lavabo o inodoro.

13. El garaje o parqueo tendrá una capacidad de automóviles equivalente al 35% del total de habitaciones.

14. Las habitaciones estarán dotadas de cuarto de baño compuesto de bañeras, ducha, lavabo e inodoro.

15. En los dormitorios se incluirán el vestíbulo o corredor si lo hubiere de 16 mt cuadrados para las habitaciones dobles y de 9 mt cuadrados si estas son individuales. Estarán dotadas de aislamiento sonoro y la mayor parte de su suelo cubierto por alfombra de primera calidad. Estos dispondrán de teléfono, de armarios empotrados o no, con luces interiores y espejos, salvo que estos se encuentren instalados en otro lugar del dormitorio, tendrán aire acondicionado y un conmutador de luces junto a las cabeceras de las camas.

16. Los cuartos de baño y aseo tendrán paredes cubiertas de mármol o revestidas de azulejos, los elementos sanitarios, así como las griferías y demás accesorios, serán de primera calidad. Los baños y duchas y lavabos, dispondrán de agua corriente, caliente y fría a todas horas.

17. Las habitaciones con salón privado, con terrazas, en el caso de que sean ofrecidas por el establecimiento y para ser consideradas como tales deberán reunir las siguientes condiciones:

- Las habitaciones con salón privado. Su superficie mínima del salón, será de 10 mt cuadrados.
- Las habitaciones con terraza, deberán tener una superficie de 4 mt cuadrados con anchura mínima de 1.60 mt.
- Las suites, tendrán una superficie mínima de 10 mt cuadrados.

18. Las escaleras de servicio y ascensores, relacionaran todas las plantas de habitaciones y comunicaran con todos los cuartos de desahogo.

19. Los cuartos de desahogo existirán en todas las plantas, dotados de teléfono interior, fregadero y vertedero de aguas para utensilios de limpieza.

20. La cocina dispondrá además de los elementos principales que estarán en consonancia con la capacidad del establecimiento, del almacén, bodega, despensa, cámara frigorífica para carnes y pescados y fregaderos.

21. También contarán con local para equipajes y almacén de lencería.

22. Las dependencias del personal de servicio estarán compuestas de vestuarios y aseos independientes para el personal masculino y femenino, con placares o taquillas individuales. Los aseos estarán dotados de duchas, lavabos e inodoros y habrá un comedor para el personal.

23. Los servicios de recepción y botones, estarán permanentemente atendidos permanentemente por personal experto y distinto para cada uno de los servicios. El jefe de recepción y el bell capital conocerán además del español otro idioma. Dependerán del departamento de botones el portero exterior, ascensorista si lo hubiera, los mozos de equipaje y las ordenanzas.

24. Los servicios de pisos, este es el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, estarán a cargo del ama de llaves auxiliada por el personal de pisos, cuyo numero dependerá de la capacidad del establecimiento, y su ocupación.

El servicio de comidas y bebidas en habitaciones estará atendido por un encargado del servicio de pisos o en su defecto, por uno de los jefes del comedor, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios. El citado encargado de servicios de pisos, además del español deberán conocer el idioma ingles.

Durante la noche, existirá un servicio encargado de atender las llamadas de los clientes, así como de facilitar en las habitaciones agua mineral en todo caso, y otras bebidas o infusiones comprendidas en la carta que el establecimiento ofrezca para este servicio.

25. El servicio de comedor, estará atendido por maitre o jefe de comedor, asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento y su ocupación. Los jefes de comedor deberán poseer además del español otro idioma. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de la cocina internacional y otros típicos de la cocina Dominicana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre 3 o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

26. Para el servicio telefónico, existirá una centralita atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz.

27. El hotel tendrá servicio de lavandería y planchado para las ropas de los huéspedes, así como de la lencería del establecimiento.

HOTELES DE TRES ESTRELLAS.

1. Los hoteles de 3 estrellas, deberán estar instalados en edificios que sin ser suntuosos ofrezcan buenas condiciones de confort.

2. Las instalaciones generales del establecimiento y las particulares de las habitaciones, así como inmobiliario, tapicería, lámparas, cuadros y en general todos los elementos decorativos serán de buena calidad. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes estarán revestidos con materiales o pinturas cuya calidad armonice con el ambiente y la categoría del establecimiento. La vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y lencería, serán las adecuadas en calidad y cantidad. Se dispondrá de sistemas de aire acondicionado.

3. Existirá una entrada principal para los clientes y otra para el personal del servicio, equipajes y mercancías.
4. En el vestíbulo se encontrara la recepción y departamento de botones.
5. Si el edificio consta de al menos dos pisos, existirá un ascensor que comunicara con todas las plantas de utilización por los clientes. Cuando en atención a la estructura del edificio y capacidad receptiva del establecimiento, resultare insuficiente, deberá instalarse otro ascensor más.
6. La escalera principal, relacionara todas las plantas de utilización de los clientes.
7. Los pasillos tendrán una anchura de 1.30 mt, y los de la planta principal estran alfombrados en toda su longitud.
8. La superficie del salón social, o de existir mas de uno, la suma de la superficie de los distintos salones, será como mínimo de 1.75 mt cuadrados por habitación.
9. El comedor tendrá una superficie mínima de 1.50 mt cuadrados por habitación.
10. Los aseos generales serán independientes para señoras y caballeros y ambos con mas de un lavabo e inodoro. Estarán dotados de jabón y toallas de una sola utilización o de secadores.
11. Las habitaciones estarán dotadas de cuarto de baño compuesto de bañera, ducha, lavabo e inodoro.
12. En los dormitorios de altura del techo tendrá como mínimo 2.40 mt y la superficie. incluyendo la del vestíbulo o corredor, si lo hubiere de 15 mt cuadrados para las habitaciones dobles y de 8 mt cuadrados si son individuales. dispondrá de teléfono, armario empotrado o no, y de un conmutador de luces junto a la cabecera de la cama.
13. Los cuartos de baño y aseo tendrán una superficie mínima de 4 mt cuadrados. Las paredes estarán revestidas de azulejo o cerámica hasta el techo y los elementos sanitarios sanitarios, así como la grifería y demás accesorios serán de primera calidad. Los baños, duchas y lavabos, dispondrán de agua corriente, caliente y fría a toda hora.
14. Las habitaciones con salón privado o con terraza, en el caso que sean ofrecidas por establecimiento y para ser consideradas como tales deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Las habitaciones con salón privado, tendrán una superficie mínima del salón que será de 9 mt cuadrados.
- Las habitaciones con terraza, deberán tener una superficie de al menos 3.5 mt cuadrados con una anchura de 1.50 mt.
- Las suites, así como los cuartos de baño, tendrán una superficie mínima de 9 mt cuadrados.

15. La escalera de servicio y ascensores relacionaran todas las plantas de habitaciones y comunicaran con todos los cuartos de desahogo.

16. Los cuartos de desahogo, existirán en todas las plantas, dotados de teléfono interior, fregaderos, vertedero de aguas y armarios para aseo de utensilios de limpieza.

17. La cocina, además de los elementos principales, que estarán en concordancia con la capacidad del establecimiento, entre otras instalaciones, de cuarto de desahogo, almacén, bodega, despensa, cámara frigorífica y fregadero.

18. El hotel tendrá además un almacén de lencería.

19. Las dependencias del personal del servicio, estarán compuestas de vestuarios con aseos independientes para el personal masculino y femenino, con placares o taquillas individuales. Los aseos estarán dotados de duchas, lavabo e inodoros.

20. Los servicios de recepción y departamento de botones, estarán permanentemente atendidos por personal experto y distinto para cada uno de los servicios. El jefe de recepción y el bell capital, poseerán además del español otro idioma. Dependerán del departamento de botones, los ascensoristas, si lo hubieren los mozos de equipajes, botones y mensajeros.

21. Los servicios de pisos, eso es el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, estarán a cargo del ama de llaves auxiliada por el personal de pisos, cuyo numero dependerá de la capacidad del establecimiento y su ocupación. El servicio de comidas y bebidas, en habitaciones, será atendido, de no poseer personal específico para ello, por el comedor.

22. El servicio de comedor estará atendido por un maitre o jefe de comedor, asistido del personal necesario según la capacidad del establecimiento y cuyo jefe de comedor conocerá, además el español otro idioma. El menú deberá permitir al cliente la elección entre 3 o más especialidades, dentro de cada grupo de platos.

23. Para los servicios telefónicos existirá una centralita, atendida permanentemente por el personal experto y suficiente para prestar un servicio

rápido y eficaz. Las telefonistas deberán conocer además del español otro idioma, que deberá ser necesariamente el inglés.

24. El hotel tendrá servicio de lavandería y planchado para las ropas de los huéspedes, así como la lencería del establecimiento.

HOTELES DE DOS ESTRELLAS

1. Los hoteles de 2 estrellas deberán ofrecer a los clientes, tanto por sus locales e instalaciones, como por su inmobiliario y equipos, las indispensables condiciones de comodidades. Los suelos, paredes y techos de todas las dependencias a utilizar por los clientes, estarán revestidos con materiales y pinturas de buena calidad. La vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y lencería serán adecuadas en calidad y cantidad. También dispondrán de sistema de aire acondicionado.
2. Existirá una entrada principal para los clientes y otra para la entrada del personal de servicio.
3. En el vestíbulo se encontrara la recepción y conserjería.
4. Si el edificio consta de planta baja y al menos 3 pisos, estará dotado de ascensor que comunicara con todas las plantas usadas por los clientes. Cuando por la capacidad del establecimiento un ascensor no sea suficiente se instalara otro.
5. La escalera principal relacionara todas las plantas de utilización por los clientes y su anchura no podrá ser inferior a 1.20 mt.
6. Los pasillos tendrán una anchura mínima de 1.20 mt.
7. La superficie del salón o, de existir mas de uno, la suma de las superficie de los distintos salones será, como mínimo de 1.40 mt cuadrados por habitación.
8. El comedor tendrá una superficie mínima de 1.25 mt cuadrados por habitación.
9. Los aseos generales, serán independientes par señoras y caballeros. Estarán dotados de jabón y toallas o secadores.
10. El 50% de las habitaciones, como mínimo estarán dotadas de cuarto de baño, bañera, ducha, lavabo e inodoro y el resto como mínimo de aseos con ducha, lavabo e inodoro.

11. En los dormitorios, la altura de suelo a techo tendrá como mínimo 2.40 mt y la superficie excluyendo el vestíbulo o comedor si lo hubiere, de 14 mt cuadrados para habitaciones dobles y 7.50 mt cuadrados si son individuales. Dispondrán de teléfonos, armarios empotrados o no, y de conmutador de luces junto a las cabeceras de las camas.
12. Los cuartos de baños o aseos, tendrán una superficie mínima de 3 mt cuadrados y la de los cuartos de aseo serán de 2.50 mt cuadrados. Las paredes estarán revestidas de azulejos o cerámicas en su totalidad. La bañera, duchas, lavabos, dispondrán de agua corriente, caliente y fría a toda hora.
13. Las habitaciones con salón privado, o con terraza, en el caso que sean ofrecidas por el establecimiento y para ser consideradas como tales deberán reunir las siguientes condiciones:
 - Las habitaciones con salón privado, tendrán una superficie mínima de salón de 9 mt cuadrados.
 - Las habitaciones con terraza, deberán tener una superficie de al menos 3.50 mt cuadrados con anchura mínima de 1.30 mt cuadrados.
14. Los cuartos de desahogo existirán en todas las plantas dotadas de fregadero y vertedero de agua.
15. La cocina dispondrá, además de los elementos principales, de cuarto de desahogo, despensa, cámara frigorífica y fregaderos.
16. El hotel tendrá además un almacén de lencería.
17. Las dependencias del personal de servicio, serán compuestas de vestuarios y aseos independientes para el personal masculino y femenino, con placares individuales. Los aseos estarán dotados de duchas, lavabos e inodoros.
18. En cuanto a los servicios de recepción y botones, estarán permanentemente atendidos por personal experto. El recepcionista poseerá, además del español el idioma inglés. Dependiendo del departamento de botones, existirá por lo menos un mozo de equipaje y botones de mensajero.
19. Los servicios de pisos, esto es el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, estará a cargo de una ama de llaves, auxiliada por el personal de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento y su ocupación. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal del comedor.
20. El servicio de comedor estará atendido por un maitre o jefe de comedor asistido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento. El jefe

de comedor deberá poseer además del español el idioma inglés. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre dos o más especialidades, pudiendo ocuparse de este cometido el botones.

21. Para el servicio telefónico, existirá una centralita atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido el botones.

22. El hotel poseerá servicios de lavandería y planchado para las ropas de los huéspedes, así como para la lencería del establecimiento.

HOTELES DE UNA ESTRELLA.

1. Los locales, mobiliario y equipo de hoteles de una estrella, serán sencillos pero decorosos, ofreciendo un mínimo de comodidad. Dispondrá de instalación de aire acondicionado.

2. En el vestíbulo se encontrará la recepción.

3. Si el edificio consta de al menos 4 pisos, estará dotado de ascensor, que comunicara con todas las plantas de utilización por los clientes.

4. Las escaleras tendrán una anchura mínima de 1 mt.

5. Los pasillos tendrán una anchura mínima de 1.10 mt.

6. La superficie del salón social o, de existir más de uno, la suma de las superficies de los distintos salones será, como mínimo, de 1 mt cuadrado por habitación.

7. Los aseos generales serán independientes para señoras y caballeros. Estarán dotados de jabón y toallas o secadores.

8. Todas las habitaciones estarán dotadas como mínimo, de cuarto de aseo, el cual incluye ducha, lavabo e inodoro. Si se tratara de habitaciones con terraza, esta deberá tener al menos 3 mt cuadrados, con una anchura mínima de 1.20 mt.

9. La superficie mínima de los cuartos de aseo será de 2.50 mt cuadrados. Las paredes estarán revestidas de azulejos o cerámicas hasta una altura de 1.80 mt. La ducha, lavabo dispondrá de agua corriente caliente y fría.

10. En cada planta habrá un teléfono a disposición de los clientes.

11. La cocina dispondrá además de elementos principales, de cuarto de desahogo, despensa, cámaras frigoríficas y fregadero.

12. Las dependencias del personal de servicio constaran de vestuario y aseos con placares individuales. Los aseos estarán dotados de duchas, lavabo e inodoro.

13. Los servicios de recepción, botones, estarán permanentemente atendidos por personal experto. El recepcionista conocerá además del español el idioma ingles, dependiente del departamento de botones, existirá al menos un mozo de equipaje y un botones mensajero.

14. El servicio de pisos, este es el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, estará a cargo de una ama de llaves, auxiliada por camareras, cuyo numero dependerá de la capacidad del establecimiento.

15. El servicio de comedor estará atendido por un maitre o jefe de comedor, asistido del personal necesario, según la capacidad del establecimiento. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre 2 o mas especialidades dentro de cada grupo de platos.

16. Para el servicio telefónico, existirá una centralita atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido el conserje.

17. El hotel tendrá servicios de lavandería y planchado par la ropa de los huéspedes, así como para la iencería del establecimiento.

PRESCRIPCIONES COMUNES A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.

1. Estas prescripciones serán de aplicación a todos los establecimientos hoteleros, cualquiera que sea su modalidad o categoría.

2. La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los establecimientos, debiendo ser suficiente, en todo caso para que no se produzcan aglomeraciones que dificulten el acceso a todas las distintas dependencias e instalaciones.

3. En los establecimientos clasificados de 5,4 o 3 estrellas, los vestíbulos y salones sociales deberán ser cubiertos en una gran parte de su superficie, con alfombras o moquetas de calidad adecuada.

4. La instalación de los ascensores, además de sujetarse a las condiciones de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes sobre la materia, se efectuaran de modo que se eviten los ruidos y vibraciones originados tanto por la maquinaria como por el deslizamiento de las cabinas sobre las guías, mediante el empleo de los procedimientos técnicos adecuados. La velocidad de los ascensores será la suficiente para evitar las largas esperas a los clientes, en todo caso el tipo de

deslizamiento de las cabinas desde la planta baja a la última, realizándose esta prueba con aquellas vacías y si paradas intermedias, no podrá exceder de 40 segundos en los establecimientos clasificados en las categorías de 5, 4 y 3 estrellas y 60 segundos en los demás. No se admitirá la instalación de ascensores con cabinas de capacidad inferior a 4 personas.

5. Podrán instalarse tiendas o stands comerciales en los vestíbulos o pasillos, siempre que se respeten las dimensiones mínimas establecidas para estas dependencias y la instalación de aquellos sea adecuada y en consonancia con la categoría y ambientación general del establecimiento.

6. Los bares en los establecimientos hoteleros cualquiera que sea la categoría de estos, deberán estar aislados e insodorizados cuando en los mismos se ofrezca a la clientela música de baile o concierto. En los establecimientos de 5 estrellas, y en los que el bar debe ser independiente, este podrá estar instalado en uno de los salones sociales, pero la parte reservada para el mismo estará claramente diferenciada del resto. En estos establecimientos de 5 y 4 estrellas el primer bar tender deberá saber además del español e idioma inglés.

7. Los comedores tendrán ventilación directa al exterior, o en su defecto contarán con dispositivos para la renovación del aire. La comunicación del comedor con la cocina deberá permitir una circulación rápida, con trayectores breves.

8. Cuando existan salones de convenciones o banquetes, estos estarán dotados de mobiliario y equipos adecuados a su función y atendidos por personal especializado. La superficie de estos salones guardará relación con su capacidad a razón de un metro cuadrado por persona, y no se computará en la exigencia como mínima para los salones sociales de uso general.

9. Los aseos generales tendrán, en todo caso, ventilación natural o artificial, con continua renovación del aire. Las paredes, suelos y techos estarán revestidos de materiales de fácil limpieza, cuya calidad guardará la debida consonancia con la categoría del establecimiento. En los establecimientos clasificados en las categorías del 5 y 4 estrellas, los aseos generales, tanto de señoras como de caballeros, tendrán doble puerta de entrada, con pequeño vestíbulo o corredor entre ellos.

10. La instalación del aire acondicionado o de refrigeración deberá realizarse de acuerdo con los sistemas y técnicas que ofrezcan garantías suficientes de buen funcionamiento. Existirán mandos independientes para graduar el aire acondicionado y la refrigeración en las distintas dependencias de uso general.

11. La obtención de agua caliente, a una temperatura mínima de 50 grados centígrados, deberá producirse en un transcurso mínimo de un minuto a partir de la apertura del grifo, debiendo estar permanentemente garantizada.

12. Todas las habitaciones de los huéspedes, deberán estar identificadas mediante un numero que figurara en el exterior de la puerta de entrada. Cuando las habitaciones estén situadas en mas de una planta, la primera cifra de la asignatura que las identifique indicara la planta y la restante o restantes, el numero de orden de la habitación.

13. Todos los dormitorios tendrán ventilación directa al exterior mediante ventana o balcón. La superficie del hueco de las ventanas, excluyendo el marco no podrá ser nunca inferior a 1.20 mt cuadrados. Las ventanas estarán dotadas de contraventanas, persianas o cortinas que impidan totalmente la entrada de luz, cuando el huésped lo desee estarán protegidas, además con tela metálica. cuando situado el establecimiento en zona donde hay abundancia de mosquitos. así lo ordene el Departamento de Empresas y Servicios Turísticos.

14. Todos los dormitorios estarán equipados, al menos por los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

- Una cama individual o doble, o dos camas individuales. Las dimensiones mínimas de las camas dobles serán de 1.35 x 1.85 mt, y las individuales de 0.90 x 1.85 mt.
- Una o dos sillas de noche, según el numero de ocupantes, separadas o incorporadas al cabecero de la cama.
- Un sillón, butaca o silla por huésped y una mesita o escritorio.
- Un portamaletas.
- Un armario, empotrado o no, con bandeja o estantes y perchas en numero suficiente.
- Una o dos alfombrillas de pie de cama, según el numero de ocupantes, salvo que el suelo de la habitación este totalmente cubierto por alfombra o moqueta.
- Una o dos lamparas o paliques de cabecera.
- Un pulsador junto a la cabecera de las camas, de llamada al personal de servicio, con señales luminosas o acústicas, salvo que este previsto el uso del teléfono para tales llamadas.

15. Los cuartos de baño o de aseo de las habitaciones, tendrán en todo caso, ventilación natural o artificial con renovación del aire.

16. Todos los elementos sanitarios dispondrán de rápido desagüe exigiéndose a tal efecto que los diámetros interiores de los mismos sean como mínimo de 47 mm para los baños y duchas, de 40 mm, para los lavabos e inodoros de 100 mm. La presión del agua en los grifos, no será inferior a una atmósfera.

17. Los cuartos de baño aseo, deberán estar equipados además de los elementos sanitarios, con los siguientes enseres e instalaciones:

- Punto de luz y espejo encima del lavabo.
- Soporte para objetos de tocador a uno de los lados del lavabo.
- Toma corriente, con indicación del voltaje.
- Cortina en las bañeras o duchas.
- Alfombrilla de baño.
- Un juego de toallas de felpa para cada huésped, para baño, ducha y lavabo. En los establecimientos de 5 y 4 estrellas se facilitara, además toallas finas.
- Jabón en los establecimientos de 5.4 y 3 estrellas.

18. A los efectos de esta norma, se consideran suites:

- a) Los conjuntos de 2 o más habitaciones con sus cuartos de baño correspondientes y al menos un salón.
- b) Una habitación con su correspondiente cuarto de baño y un salón.
- c) Una habitación con una extensión tal que permita tener un área de estar en la propia habitación y su cuarto de baño correspondiente.

19. Las condiciones mínimas establecidas en esta sección serán de aplicación a los dormitorios y al cuarto de baño de las respectivas categorías.

20. Las dependencias de las zonas de servicio, estarán totalmente separadas de las destinadas al uso de los clientes.

21. La superficie de las cocinas, incluidas sus dependencias, no será inferior a la mitad de la correspondiente a los comedores. Tanto los suelos como las paredes y techos, estarán revestidos de materiales de fácil limpieza.

22. La recepción y botones constituirán el centro de relación con los clientes a efectos administrativos, de asistencia e información. Salvo que sean asumidas por otros departamentos, corresponderá a la recepción, entre otras funciones, la de atender las reservas de alojamiento formalizar el hospedaje, recibir a los clientes, cerciorarse de su identidad, a la vista de los correspondientes documentos, inscribirles en el libro de registro de entradas y asignarles habitación, atender las reclamaciones, expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

23. El servicio de piso cuidara de las categorías de 5 estrellas, se repasaran las habitaciones a ultima hora de la tarde, preparando las mismas para la noche.

24. La prestación del servicio de comedor, tendrá lugar dentro del horario señalado por la Dirección del establecimiento, que en todo caso, comprenderá un periodo mínimo de dos horas y media para cada una de las comidas principales. En los hoteles de 5 estrellas las comidas serán servidas mediante mesa auxiliar, utilizando, cuando sea procedente, flameadores, y cubrefuentes. En todo caso podrá existir un bufett frío a la vista y el servicio de vinos y licores podrá estar a cargo de un sommelier. Se cuidará especialmente de que la preparación de los

platos se utilicen alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación, así como el de su presentación sea el adecuado según la categoría del establecimiento.

25. Los desayunos serán servidos inmediatamente, tanto en el comedor y en otro lugar como en las habitaciones, durante el horario fijado por las empresas, que comprenderá, como mínimo, un periodo de 3 horas. La composición y calidad de los desayunos estará en consonancia con la categoría del establecimiento. En los establecimientos clasificados de 5, 4 y 3 estrellas se ofrecerá a los huéspedes dos o más variedades de desayunos. Cuando fuese servido el desayuno en las habitaciones, a petición de los clientes, podrá establecerse un recargo mínimo del 20% sobre el precio de aquel.

26. El personal encargado del servicio telefónico cuidará de anotar y poner cuanto antes en conocimiento de los huéspedes, directamente o través de la recepción las llamadas que estos reciban. El mencionado servicio llevará el control de las conferencias urbanas, interurbanas e internacionales que celebren los clientes, expidiendo, al término de cada una de ellas recibos con duplicado de su duración e importe según la tarifa que se gravara en un 10%, dichos recibos se remitirán al servicio de facturación para la debida constancia y anotación correspondiente. Si los clientes lo solicitaran, deberán entregársele uno de los ejemplares de cada recibo al momento de efectuar el pago de la factura total. Si el establecimiento tuviere instalado un sistema de contadores automáticos para el control de llamadas telefónicas que efectúen los clientes desde las habitaciones que ocupen, los componentes a los que se refiere el párrafo anterior se extenderán, con igual recargo a tenor de la lectura que ofrezcan los contadores, al final del periodo de estancia de los huéspedes.

27. En los establecimientos de 5 y 4 estrellas existirán cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada 20 habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en estas. De las pérdidas o deterioro de los efectos introducidos en las citadas cajas fuertes, no serán responsables los hoteleros a no ser que dependiente de ellos de sus empleados. En los establecimientos donde existe el servicio de cajas fuertes individuales, se presentará el servicio de custodia de dinero, alhajas u objetos de valor, que a tal efecto sean entregados, bajo recibo por los huéspedes, siendo responsables los hoteleros de su pérdida o deterioro. En todas las habitaciones o suites y en lugar que permita su lectura sin dificultad, figurará la indicación en los idiomas español e inglés, de que el establecimiento no responde del dinero, alhajas u objetos de valor que no sean depositadas en forma establecida.

28. El servicio de lavandería y planchado podrá ser concertado con una empresa especializada, si bien será responsable el establecimiento hotelero de la correcta prestación del mismo y especialmente de que las ropas sean devueltas a los clientes en el plazo máximo de 48 horas o de 24 en caso de servicio urgente, excepto días feriados.

29. En todos los establecimientos hoteleros existirá un botiquín de primeros auxilios, así como de servicios externos concertados de asistencia médica y prácticamente, que serán facilitados por cuenta de los clientes.

30. Todo el personal de servicio de los distintos departamentos vestirá uniforme adecuado al comercio que preste según los usos y costumbres de la industria hotelera. Se distinguirán por su correcta presentación y se esmerará en atender a la clientela con la máxima amabilidad y cortesía.

CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE

1. Las instalaciones de maquinaria, condiciones o útiles de cocina como hornos, aire acondicionado, refrigeración, calefacción, calentadores de agua, ascensores, cámaras frigoríficas, cualquiera que sea un sistema de funcionamiento, deberá reunir las condiciones técnicas de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes sobre la materia. Se evitará mediante los aislamientos necesarios, que los ruidos o vibraciones producidos por dichas maquinarias puedan molestar a los huéspedes.

2. Existirá un sistema de protección contra incendios, adecuado a la estructura y capacidad del establecimiento dotado de los siguientes elementos:

a) Sistemas hidráulicos extintor o extintores de incendios en todas las dependencias generales y plantas de habitaciones que deberán estar en perfectas condiciones de funcionamiento, a cuyo efecto se realizarán periódicamente las revisiones oportunas.

b) Alumbrado de emergencia autónomo, que proporcione un mínimo de 3 lux de salidas pasillos y escaleras.

c) Dispositivos de alarma acústica audibles en la totalidad del establecimiento, capaces de ser accionados desde la recepción y desde todas las plantas, con instalación blindada y resistente al fuego, conectada con una central de zonas con prealarma permanentemente atendida por personal de hotel, en la que se refleje el lugar donde se produce el evento.

d) Señalización de salida de emergencia e indicaciones de prohibido fumar en lugares donde esto constituya peligro de incendio.

3. El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro.

4. Se cuidará de todas las dependencias e instalaciones se encuentren en perfecto estado de seguridad. -

5. Las condiciones de agua estarán dotadas de registros que faciliten su periódica limpieza, así como los filtros que garanticen la pureza de aquellas. Será obligatorio que el agua destinada al consumo humano, reúna las condiciones de potabilidad química y bacteriológica.

6. La eliminación de aguas residuales deberá realizarse en las debidas condiciones técnicas a través de la red de alcantarillado. De no existir esta o resultar insuficiente para absorber los detritos procedentes de establecimientos hoteleros, la evacuación de estos se efectuara mediante estación depuradora de oxidación total. No eximirá el tratamiento depurador, el que se emplee emisarios submarinos para este fin.

7. Los accesos viales, calles, aparcamientos y zonas exteriores de uso común, dispondrán de iluminación suficiente.

8. La recogida y almacenamiento de basura para posterior retirada por los servicios públicos se realizara de forma que quede a salvo de la vista y exenta de olores. En ningún caso podrá realizarse la eliminación final de basuras, haciendo el vertido al mar.

9. Se cuidara en todo momento que todas las dependencias, instalaciones, mobiliario y enseres se encuentren en la debidas condiciones de higiene, cumpliendo rigurosamente las normas vigentes de sanidad, acordadas internacionalmente.

Anexo B. Normas en el sector hotelero de Cuba

1. Edificación.

Las edificaciones para alojamiento turístico, serán construidas expresamente para las actividades de hospedaje o adaptadas especialmente para estos fines. El establecimiento contara en su exterior con algún elemento que lo identifique.

- Entrada.

En todas las categorías: entrada principal para huéspedes y clientes, con cubierta o motor lobby, con 6 mt de ancho de la vía de acceso y 4.50 mt de altura.

De dos a cinco estrellas: entrada de servicios separada de la entrada principal.

- Escalera de huéspedes y de servicios.

Las escaleras de huéspedes estarán separadas de las escaleras de servicio ya que no pueden aplicarse a los establecimientos horizontales. Para que estas escaleras constituyan medios de evacuación en caso de incendios.

2. Condiciones estéticas y de calidad.

- Todas las categorías: todas las instalaciones, equipos y mobiliario en las habitaciones, instalaciones sanitarias, áreas y salas comunes serán apropiadas para una utilización intensiva, formar un conjunto armonioso y ser de las dimensiones apropiadas para las áreas en las que se halle. La edificación y todos los elementos de sus locales se mantendrán en condiciones perfectas en cuanto a su funcionamiento, utilización y presentación.

- Observación general: la calidad de la edificación y de los elementos de sus locales aumentara según la categoría y corresponderán al costo, la arquitectura, el diseño, el mobiliario y la decoración que deberá corresponder al estilo de local de vida, con un grado de complicación que aumentara con la categoría, caracterizando una imagen que lo identifique y personalice.

- De una estrella: se destacaran por ofrecer un mínimo de confort. Sus instalaciones generales, habitaciones y otros servicios serán sencillos dadas en sus terminaciones, revestimientos, decoración, mobiliario, elementos de ambientación, equipamiento y accesorios.

- De dos estrellas: se destacaran por reunir especiales condiciones de confort. Sus instalaciones generales y las particulares para las habitaciones, suites, apartamentos y otros servicios, serán de calidad dada en sus terminaciones, revestimientos, decoración, mobiliario, elementos de ambientación, equipamiento y accesorios.

- De tres estrellas: se destacaran por ofrecer condiciones de confort. Sus instalaciones generales y las particulares para las habitaciones, suites,

apartamentos y otros servicios, serán de buena calidad dada en sus terminaciones. revestimientos, decoración. mobiliario, elementos de ambientación, equipamiento y accesorios.

- De cuatro estrellas: se destacaran por sus condiciones de lujo y confort. Sus instalaciones generales y las particulares para las habitaciones. suites, apartamentos y otros servicios, dispondrán de las técnicas modernas de la hotelería dada en sus terminaciones revestimientos, decoración, mobiliario, elementos de ambientación, equipamiento y accesorios.
- De cinco estrellas: lo mismo que para los de cuatro estrellas y además contarán con las técnicas más modernas de la hotelería.

3. Abastecimiento de agua.

- De una estrella: agua corriente temperatura ambiente las 24 horas del día.
- De dos a cinco estrellas: agua corriente a temperatura ambiente y caliente las 24 horas del día.

4. Electricidad.

En todas las categorías tendrán la disponibilidad de energía eléctrica.

- ♦ Energía eléctrica de emergencia: de una a dos estrellas lamparas de gas o pilas o elementos similares.
- ♦ De tres a cinco estrellas: sistema de suministro de energía eléctrica de emergencia para alimentar las instalaciones y alumbrados básicos.

5. Condiciones térmicas.

- Climatización en salones de uso comunes
 - a) Todas las categorías: se permite natural siempre que garantice el confort
 - b) De una a dos estrellas: ventilador
 - c) De tres a cinco estrellas: aire acondicionado
- Climatización en habitaciones.
 - a) De una a dos estrellas: ventilador
 - b) De tres estrellas: aire acondicionado individual
 - c) Cuatro estrellas: aire acondicionado centralizado, zonificado o individual
 - d) Cinco estrellas: aire acondicionado centralizado, excepto en villa turística
- Ventilación.

Todas las categorías: ventanas, balcón o terraza que le proporcionen ventilación del exterior o desde un área ventilada sean estas habitaciones. suites, apartamentos. cocinas, comedores, etc.

6. Condiciones sanitarias.

En todas las categorías:

- Observación general: el establecimiento dispondrá de las mejores condiciones de limpieza e higiene en todas las áreas, tanto en la utilización por

todos los huéspedes, las de servicio como las destinadas al personal. El mantenimiento y cuidado del establecimiento tanto exterior como interior, sus paredes, pisos, techos, los equipos mobiliario, la decoración, los útiles para prestar el servicio, se harán de forma tal que garanticen su perfecto estado de uso y conservación. Las instalaciones sanitarias mantendrán un buen estado de limpieza y funcionamiento.

- Basuras: cámara para desperdicios y almacén de basuras tendrán una relación directa con la zona sucia del andén. No permitiéndose el cruzamiento con las materias primas. El piso y las paredes estarán revestidas de materiales que faciliten su limpieza y desinfección. La zona de depósito de basuras se mantendrá en buenas condiciones de sanidad. La evacuación de basuras y de desperdicios se hará diariamente.

- Protección contra insectos y animales nocivos: esta protección eficaz contra incendios y animales nocivos se hará en todos los establecimientos y en todo el establecimiento.

7. Seguridad en todas las categorías.

La edificación contará con un sistema de detección y extinción de incendios que de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente. Los esquemas de evacuación se encontrarán ubicados en lugares visibles. La edificación dispondrá de salidas de emergencia, escalera y otros elementos para la seguridad del personal, en correspondencia con las normas vigentes para todo establecimiento público. Las vías de evacuación estarán convenientemente señalizadas y libres de obstáculos. El establecimiento contará con sistemas de seguridad contra incendios.

8. Facilidades para discapacitados en todas las categorías.

La entrada al establecimiento y parte de sus instalaciones estarán acondicionadas para discapacitados contando al menos con una habitación para discapacitados por cada 100 habitaciones. Esta se ubicará en lugar de fácil acceso desde la carpeta y el vestíbulo.

9. Instalaciones técnicas.

a) Ascensor:

- Ascensores de huéspedes.
- Todas las categorías: uno por cada 100 habitaciones. Se exceptúa villas turísticas que por sus características no lo llevan.
- De una y dos estrellas: a partir de 3 plantas
- Tres estrellas: a partir de 2 plantas. mínimo dos cabinas
- De cuatro estrellas: lo mismo para tres estrellas y además contará con un sistema de audio y comunicación telefónica

- Cinco estrellas: a partir de una planta, mínimo dos cabinas. Contara con un sistema de audio y comunicación telefónica.

▪ Ascensores de servicio:

- Todas las categorías: uno por cada 150 habitaciones
- De una a dos estrellas: a partir de 3 plantas en establecimientos pequeños se podrá considerar el de huéspedes.
- De tres a cuatro estrellas: a partir de 2 plantas
- De cinco estrellas: a partir de una planta
-

b) Teléfonos.

❖ Teléfonos públicos en vestíbulo principal.

Todas las categorías: uno por cada 100 habitaciones. Mínimo 2

De una estrella: teléfono disponible en el mostrador de recepción

De dos y tres estrellas: cabina telefónica

De cuatro y cinco estrellas: cabina telefónica insonorizada

❖ Teléfonos para comunicación interna.

De tres a cinco estrellas: uno por cada 100 habitaciones

❖ Teléfonos por plantas.

De una y dos estrellas: al menos uno por planta donde las habitaciones no tengan teléfonos internos conectados a comunicaciones telefónicas con el exterior

❖ Teléfonos en habitaciones.

De tres estrellas: teléfonos para llamadas internas, internacionales y nacionales durante las 24 horas

De cuatro estrellas: lo mismo que para tres estrellas y además servicio automático

De cinco estrellas: lo mismo que para cuatro estrellas y además con teléfono o toma telefónica en cuarto de baño

10. Habitaciones

Dimensiones.

- Todas las categorías: superficie de la habitación, suficiente para moverse en ella y utilizar todo el equipo y mobiliario de manera fácil, confortable y segura y no ser inferior en metros cuadrados.

- De una estrella: 11 mt cuadrados
- De dos estrellas: 13 y 12 mt cuadrados
- De tres estrellas: 15 mt cuadrados
- De cuatro estrellas: 17 mt cuadrados
- De cinco estrellas: 19 mt cuadrados

Equipo y mobiliario.

- Equipos y mobiliarios de la habitación

El dormitorio contara con una cama matrimonial o dos camas personales.

Cama personal.

De una y dos estrellas: dimensión: 0.91 x 1.89 m

De tres y cuatro estrellas: dimensión 1.07 x 2.00 m
De cinco estrellas: 1.22 x 2.000 m

Cama matrimonial.

De una y dos estrellas: dimensión 1.36 x 1.89 m
De tres y cuatro estrellas: dimensión 1.36 x 2.00 m
De cinco estrellas: dimensión 1.50 x 2.00 m

Mesa de noche.

Una por plaza en 4 y 5 estrellas

Asientos.

Uno por habitación todas las categorías

Butacas.

Una por habitación tres y cuatro estrellas

Portamaletas o elemento que lo sustituya.
Todas las categorías

Closet o armario (profundidad 0.60)

Todas las estrellas

Con iluminación interior: cuatro y cinco estrellas

Con colgador, entrepaños, gavetero y zapatera: cinco estrellas

Con percheros: una, dos, tres y cuatro estrellas

Con percheros de madera o forrados para M y H: cinco estrellas

Mueble con gavetas y/o entrepaños

Categorías una, dos, tres y cuatro estrellas

Mueble escritorio.

Categoría cuatro y cinco estrellas

Mueble tocador con espejo.

Todas las categorías

Espejo cuerpo entero.

Categorías tres, cuatro y cinco estrellas

TV a color (señal vía satélite)

Cuatro y cinco estrellas

Salida para TV (receptor de TV a petición del cliente pagado aparte)

Categoría 3 estrellas

Circuito cerrado de TV (canal de video)
Categoría 4 y 5 estrellas

Reloj despertador digital.
Categoría cuatro y cinco estrellas

Radio.
Categoría dos estrellas

Sistema de música ecualizada.
Categoría tres, cuatro y cinco estrellas.

Minibar.
Categoría cinco estrellas

Iluminación general (techo y lateral)
Todas las categorías

Iluminación apropiada direccional o fija en área de:

- Cabecera de cama: categoría tres, cuatro y cinco estrellas
- Tocado: categoría tres, cuatro y cinco estrellas
- Lectura: categoría cuatro y cinco estrellas
- Closet: categoría cuatro y cinco estrellas

Interruptores de luces con control en el área de cabecera de la cama, ubicados en la puerta de entrada (three way).
Categorías cuatro y cinco estrellas

Toma-corriente con señalización de la tensión eléctrica.
Todas las categorías

Almohada por plaza.
Todas las categorías

Dos almohadas por plaza.
Categorías cuatro y cinco estrellas

Sábanas por cama.
Todas las categorías

Dos sábanas por cama
Categorías una, dos, tres y cuatro estrellas

Tres sábanas por cama.

Categoría cinco estrellas

Cubre-colchon por cama
Todas las categorías

Frazadas por cama
Todas las categorías

Sobrecama por cama
Todas las categorías

Salto de cama.
Todas las categorías

Aislamiento visual y de la luz exterior (3)
Todas las categorías

Jarra-termo por habitación.
Todas las categorías

Vasos por plazas.
Todas las categorías

Ceniceros
Todas las categorías

Cestos para papeles.
Todas las categorías

Bolsa para vasos.
Categorías tres, cuatro y cinco estrellas

Kit para costura.
Categoría cuatro y cinco estrellas

Limpia zapatos.
Categoría cuatro y cinco estrellas

Aviso e información al huésped.

- Directorio de servicio: todas las categorías
- Reglamento interno: todas las categorías
- Información de seguridad en caso de siniestro: todas las categorías
- Colgante que no moleste y haga la habitación: todas las categorías
- Plegable promocional: categorías tres, cuatro y cinco estrellas
- Lista y bolsa de lavandería: categoría tres, cuatro y cinco estrellas

- Lista de minibar: cinco estrellas

Material de escritorio.

- Porta papel o carpeta: categoría tres, cuatro y cinco estrellas
- Papel y sobre para carta: categoría tres, cuatro y cinco estrellas
- Bolígrafo: categoría cinco estrellas

Decoración.

Todas las categorías

Aislamiento acústico.

Todas las categorías: aislamiento acústico de todas las habitaciones contra ruidos procedentes de: Fuera del establecimiento, otras áreas del establecimiento y baño. Toda maquinaria generadora de ruidos que pueda perturbar al cliente, el especial ascensores, sistemas de aire acondicionado, ventilación forzada u otros, deberán insonorizarse.

De cuatro y cinco estrellas: aislamiento acústico completo.

Iluminación.

Todas las categorías: la iluminación natural debe ser por las ventanas durante el día y la iluminación artificial durante la noche debe ser suficiente para leer.

Puertas.

Todas las categorías: que se puedan cerrar con llaves u otros medios. Las puertas deben ser identificables fácilmente desde el exterior con números o símbolos gráficos.

11. Baños.

Dimensiones.

Todas las categorías: superficie del baño suficiente para moverse y utilizar todas las instalaciones del mismo con libertad, comodidad y seguridad.

Elementos del baño de la habitación.

Todas las categorías: ventilación natural y agua corriente a temperatura ambiente de forma permanente.

Dos estrellas: agua caliente en la ducha de forma permanente.

Tres estrellas: la ventilación podrá ser forzada y tendrá agua caliente en la ducha y en lavabo.

De cuatro y cinco estrellas: lo mismo que el de tres estrellas y además contará con agua caliente en la bañera y en el bidé.

Inodoro (asiento y tapa)

Todas las categorías

Ducha y bañera con elemento anti-resbalante.

Categorías cuatro y cinco estrellas

Ducha y poceta con elemento anti-resbalante.
Una, dos y tres estrellas

Bidé con salida de agua horizontal.
Cuatro y cinco estrellas

Ducha sanitaria.
Cuatro estrellas

Lavabo con espejo y punto de luz
Todas las categorías

Lavabo con espejo amplio.
Cuatro y cinco estrellas
Mueble o maceta para efectos personales.
Todas las categorías

Repisa para efectos personales.
Una, dos y tres estrellas

Llaves mezcladoras.

- Bañera: cuatro y cinco estrellas
- Ducha: dos, tres, cuatro y cinco estrellas
- Bidé: cuatro y cinco estrellas
- Lavabo: tres, cuatro y cinco estrellas

Accesorios.

- Toalleros: todas las categorías
- Colgadores, ganchos o perchas: tres, cuatro y cinco estrellas
- Jaboneras: todas las categorías
- Agarradera área de ducha: dos, tres, cuatro y cinco estrellas
- Portarollos: todas las categorías

Cortina de baño o elemento físico que delimite el área de duchado.
Todas las categorías

Toma-corriente universal con señalización de la tensión eléctrica.
Todas las categorías

Toma telefónica o teléfono.
Cinco estrellas

Juego de toallas.

- Dos grandes por plaza: todas las categorías

- Una mediana por plaza: cuatro y cinco estrellas
- Una de piscina por plaza: cuatro y cinco estrellas

Gorro de baño.
Categoría cuatro y cinco estrellas

Secador de pelo.
Categoría cinco estrellas

Alfombra de baño.
Tres, cuatro y cinco estrellas

Cestos para papeles.
Todas las categorías

Vaso por plaza.
Categoría cuatro y cinco estrellas

Papel sanitario.
Todas las categorías

Jabón de tocador por plaza.
Todas las categorías

Shampoo
Tres, cuatro y cinco estrellas

Cinta sanitaria.
Tres, cuatro y cinco estrellas

Bolsa sanitaria.
Tres, cuatro y cinco estrellas

Pañuelo facial.
Cuatro y cinco estrellas

Otros artículos sanitarios y de perfumería.
Cinco estrellas

12. Servicios sanitarios públicos.

Todas las categorías: contarán con servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres, situados en las áreas comunes o próximas a ellas. Deben incluir las instalaciones, equipos y productos siguientes: inodoros, urinarios, lavabos y espejos con iluminación sobre estos, agua corriente, jabón, papel higiénico, secador de aire caliente y cestos para papeles, ventilación.

De tres a cinco estrellas: de más de 100 habitaciones con vestíbulo de acceso.

13. Areas comunes

- Pasillos.

Todas las categorías: todos los pasillos y áreas fuera de las habitaciones deben tener una iluminación las 24 horas del día. sean esta con iluminación natural o artificial.

De cuatro y cinco estrellas: los pasillos y áreas fuera de las habitaciones tendrán alfombras o un piso de terminación especial.

- Pasillos habitacionales.

Todas las categorías: se acentúan en villas turísticas que por su estructura deben tener habitaciones a ambos lados o con habitaciones a un lado.

- Vestíbulo principal.

Todas las categorías: en el área de recepción o vestíbulo contara con sillas, sillones, sofás en proporción a la capacidad del establecimiento. Contara con áreas verdes en vestíbulo y áreas comunes: como jardines, plantas ornamentales, jardinerías, macetas y otras.

14. Salas y áreas adicionales relacionadas con cuestiones de alojamiento, descanso y salud.

Todas las categorías: deberán asegurarse la correspondencia de los restaurantes, cafeterías y otros servicios que se prestan en los establecimientos con las categorías que los mismos ostenten.

De una y dos estrellas: la cocina a utilizar por huéspedes podrá ser un lugar o Closet que este vinculado directamente al área de comedor y que este constituido por un mueble que integre las hornillas, fregaderos, refrigerador, y demás requisitos que se establecen para cada categoría y contara con acondicionador para eliminar humos y olores, agua corriente, armarios, iluminación general, toma-corriente universal, vajilla, cubertería y cristalería, utensilios de cocina. El Closet, local o área para camarera contara con un deposito de camas o cunas, una caja de agua helada de utilización por el huésped de manera permanente.

Las áreas de restauración se recomiendan en los casos de no existir infraestructura gastronómica en la zona donde este ubicado el establecimiento.

Restaurante, snack bar, parrillada y cafetería:

- Mesas, asientos y aparadores de calidad
- Mantel, cubre-mantel y servilletas de tela de calidad
- Vajilla de calidad
- Cristalería, cubertería y accesorios de calidad
- Equipos y medios que garanticen un adecuado servicio de buffet: como mesas calientes, termos, dispensadores, paneras, carros recogedores de vajilla de calidad
- Equipos para la conservación, cocción y exposición de los productos de calidad
- Cartas menú en dos idiomas
- Elementos de ambientación de calidad
- Iluminación

Bares y centros nocturnos:

- Mesas y asientos de calidad
- Vajilla de calidad
- Cristalería y cubertería de calidad
- Accesorios como portavasos, absorbentes, revolvedores, servilletas de papel, etc.
- Equipos para conservación y exposición de bebidas de calidad
- Carta menú en dos idiomas
- Elementos de ambientación de calidad
- Iluminación

De tres estrellas: las suites representaran el 2% del total de habitaciones y estarán conformadas por dormitorios, baños, salas y otras facilidades que le proporcionen el nivel mas alto de confort dentro del hotel, pudiendo ser las mismas de diferentes tipos. Las salas de las suites serán como mínimo un 65% del área del dormitorio mayor y equivalente al área del dormitorio menor.

La sala para cualquier modalidad cuando por diseño se defina podrá estar integrada al comedor y contara con una iluminación general, teléfono, toma corriente, iluminación; apropiada, direccional o fija, mobiliario, y decoración.

El establecimiento contara además con el 10% del total de habitaciones intercomunicadas, con doble puerta y cerradura en ambas.

El Closet, local o área para camarera o sección contara con teléfono interno, baño con inodoro y lavabo, deposito de camas y cunas, caja de agua helada de utilización por el huésped de forma permanente.

Los salones de uso común contarán con ambiente musical.

Los restaurantes, parrilladas, snack bar o cafetería:

- Mesas, asientos y aparadores de buena calidad
- Manteles, cubre-manteles, servilletas de tela de buena calidad. en la cafetería y snack bar, los manteles y servilletas podrán ser de papel
- Vajillas de buena calidad
- Cristalería, cubertería y accesorios de buena calidad
- Equipos y medios que garanticen adecuado servicio de buffet como mesas calientes, termos, dispensadores, paneras, carros recogedores de vajilla de buena calidad
- Equipos para la conservación, cocción y exposición de los productos
- Equipos indispensables para el funcionamiento de un grill y medios de conservación de los productos en frío, mesas de trabajo y otros de buena calidad para parrillada
- Carta menú en dos idiomas
- Elementos de ambientación de buena calidad
- Iluminación

Bares y centros nocturnos:

- Mesas y asientos de buena calidad
- Aparadores de salón de buena calidad, solo para cabarets
- Mantales, cubre-mantales y servilletas de tela de buena calidad
- Vajilla de buena calidad
- Cristalería y cubertería de buena calidad
- Accesorios de calidad como portavasos, absorbentes, revolvedores, servilletas de papel
- Equipos para la conservación y exposición de bebidas de buena calidad
- Carta menú en dos idiomas
- Elementos de ambientación de buena calidad
- Iluminación para cabarets, además por mesas

Salón multiusos:

El mobiliario y diseño especial que asegure las actividades de:

- Reuniones
- Congresos
- Conferencias
- Proyección de filmes
- Banquetes
- Recepciones
- Fiestas
- Otros

Debe tener iluminación con posibilidades de regular la intensidad de la luz, recubierto de materiales acústicos, alfombras necesarias y resistentes al fuego, cortinas que eviten el paso de la luz y además corredizas, área para almacenamiento de inmuebles e insumos.

Facilidades recreacionales:

Piscina

- Zona diferenciada para niños o de forma independiente
- Profundidad máxima para niños de 0.30 mt
- Señalización de profundidad
- Señalización de horario de servicio
- Salva vidas en las horas de servicio con señalización
- Primeros auxilios
- Alimentación y bebidas
- Actividades recreativas
- Servicios sanitarios
- Duchas para hombres y mujeres
- Muebles de insumos gastronómicos
- Uso de sombrillas
- Iluminación nocturna y luminarias decorativas
- Mobiliario original aplicable y resistente y de poco peso que permita recepciones, fiestas y actividades nocturnas diversas, con un máximo de confort

Medios náuticos

- Buceo o actividades subacuáticas
- Alquiler de yates, y otros tipos de embarcaciones
- Tabla de velas
- Squi acuático

Excursiones

Dirigida por un guía turístico

Paseos en dependencias de la ubicación:

- A caballo
- En coche
- En lanchas y botes
- Otros

Alquiler de medios terrestres:

- Bicicletas
- Motocicletas
- Otros

De cuatro estrellas: lo mismo que para tres estrellas, con las siguientes modificaciones:

- A. Para suites, la sala contara con baño privado exceptuando las mini suites y con TV a color con señal vía satélite.
- B. La superficie de la cocina, no será inferior a 4.50 mt cuadrados
- C. La calidad que se define para la cristalería, vajilla, cubertería, lencería, utensilios, equipos, accesorios, entre otros, es de calidad superior.
- D. La iluminación en restaurante, preferiblemente por mesas
- E. Contara con canchas para tenis, squash, volley-ball, basket-ball
- F. Se ofertaran juegos electrónicos, de mesas como domino, cartas, ajedrez y ping-pong, mini golf, áreas para niños, bolos, y animación.

De cinco estrellas: lo mismo que para tres y cuatro estrellas, pero con las siguientes modificaciones:

- A. Para la suite, la sala contara con baño privado, exceptuando las mini suites y con TV a color con señal vía satelital
- B. La superficie de la cocina no será inferior a 5 mt cuadrados
- C. La calidad que se define para la cristalería, vajilla, cubertería, lencería, utensilios, equipos, accesorios, entre otros, es de calidad superior preferiblemente con diseño exclusivo
- D. Contara con buffet integral para restaurantes buffet
- E. La iluminación en restaurante preferiblemente por mesas
- F. Carta menú en tres idiomas
- G. Contaran con canchas para tenis, squash, volley-ball, basket-ball.
- H. Se ofertaran juegos electrónicos, de mesa como domino, cartas, ajedrez y ping-pong, mini golf, áreas para niños, bolos, y animación
- I. El salón multiuso contara con funciones diversas y servicio gastronómico

J. Contara con salón de belleza, que podrá ser unisex

15. Cocina.

Todas las categorías: las áreas destinadas a la cocina o elaboración de alimentos, deberán ocupar espacios independientes. estar revestidas sus paredes y pisos con materiales que permitan su fácil limpieza y dotados de buena iluminación, ventilación y extracción, además cumplirán con las condiciones exigidas para la seguridad del personal e higiene de todo el establecimiento público según lo establecido en las normas higiénicas. La cocina, su equipo y utensilios, la vajilla, la cristalería y la cubertería estarán limpios, higiénicos y funcionales y mantenerse así para brindar un servicio en buenas condiciones sanitarias, rápido e ininterrumpido. Las condiciones técnicas de la cocina se mantendrán en adecuadas condiciones de funcionamiento.

La capacidad de la cocina será proporcional a la cantidad de plazas en área de restauración y contara con las áreas siguientes:

Area fría, caliente, de preparación de la mesa buffet, bar, panadería y dulcería, fregadero, despacho, pantry, caja chequera, despensa diaria.

De cuatro y cinco estrellas: área de room service, zona de recepción y pedido, zona de carros, área de carro de room service, zona para monta de carros y área de oficina de cocina.

Area de pre-elaboración:

De tres a cinco estrellas: instalaciones de mas de 200 plazas y tendrán dos locales independientes, uno para carnes y aves y otro para pescados. El local para productos cárnicos como carnes, aves, pescados y mariscos será totalmente climatizado. El local para frutas y jugos será también climatizado. El local para viandas y vegetales, el local para preparación de víveres.

Almacenes de productos alimenticios:

Todas las categorías: todos los productos de alimentación y bebidas estarán en optimas condiciones de almacenaje y consumo. El almacenaje se hará según lo establecido en cuanto a ventilación, refrigeración, protección contra polvo, insectos, animales nocivos y preparación de comidas.

Los almacenes contaran con las siguientes áreas: área de carga y descarga, patio de servicio, anden de carga y descargue, local para abastecimiento y almacén, control y recepción de mercancías, cámaras frías para alimentos y bebidas, cámaras para desperdicios, áreas para viandas y frutas, víveres secos, bebidas, insumos, vacíos retornables, basura.

Agua potable:

Todas las categorías: el establecimiento garantizara el suministro de agua corriente a temperatura ambiente de forma permanente.

Si no existe un servicio general de abastecimiento de agua potable, el establecimiento debe contar con los medios necesarios para tratar el agua y

hacerla potable. Todo el hielo para las bebidas debe obtenerse de agua rigurosamente potable.

En las zonas donde sea difícil obtener suministro de agua de emergencia del exterior del establecimiento, este debe contar con una reserva mínima de agua potable para al menos 24 horas.

16. Áreas exteriores al establecimiento.

Estacionamiento:

Todas las categorías: un estacionamiento por habitación

De dos a cinco estrellas: para autos, omnibus y otros en instalación o hasta 150 mt de la puerta principal.

Áreas verdes:

Todas las categorías: en función de su modalidad y ubicación, habrá jardines, céspedes, arbustos, dunas y otros, que serán de atención al buen estado, cuidado y conservación de las mismas

Iluminación y señalización:

Todas las categorías: el establecimiento garantizará la iluminación y señalización de todas las áreas exteriores.

17. Servicios.

Todas las categorías:

- Recepción, información y caja, con personal experto durante las 24 horas del día
- Custodio de equipaje durante las 24 horas del día
- Servicios de mantenimiento diario y preventivo

De una y dos estrellas:

- Cambio de moneda
- Custodia de valores como caja de seguridad individual; durante las 24 horas, el 10% del total de habitaciones cuando estén ubicadas en dependencias administrativas
- Buzón para correos con recogida diaria
- Atención médica
- Cafetería como desayuno, almuerzo y comida durante 9 horas
- Bar
- Limpieza y acondicionamiento diario de la habitación
- Cambio cada 4 noches de la ropa de cama
- Cambio de toallas en días alternos
- Proveer de agua fría potable permanentemente a las habitaciones
- Lavado y planchado de la lencería de alojamiento y gastronomía como sábanas, fundas, toallas, manteles y servilletas entre otros

De tres estrellas:

- Cambio de moneda durante las 24 horas
- Tarjeta de crédito durante las 24 horas
- Custodio de valores como caja de seguridad individual durante 24 horas al 20% del total de habitaciones cuando estén ubicadas en dependencias administrativas
- Maletero
- Relaciones publicas
- Información y venta de reservaciones
- Telex nacional e internacional durante 8 horas
- Correo nacional e internacional durante 8 horas
- Atención medica
- Alquiler de taxi por llamadas a través del propio establecimiento
- Restaurante: almuerzo y comida durante 10 horas
- Cafetería como desayuno, almuerzo y comida durante 8 horas
- Bar y servicios de bar en áreas diversas como salas de star, comedores, salón multiuso. y áreas exteriores
- Limpieza y acondicionamiento diario de la habitación
- Cambio alterno de la ropa de cama y diario de toallas
- Proveedor de agua fría potable permanente en las habitaciones excepto en habitaciones que no requieren termos
- Lavado y planchado de la lencería de alojamiento y gastronomía
- Lavado y planchado y costura a huéspedes
- Alquiler de autos
- Venta de libros, periódicos, revistas y artículos necesarios, entre otros

De cuatro estrellas:

- Cambio de moneda durante las 24 horas
- Tarjetas de crédito durante las 24 horas
- Caja de seguridad individual durante las 24 horas y el 40% del total de habitaciones cuando estas estén ubicadas en dependencias administrativas
- Portero
- Parqueadero
- Maletero
- Relaciones publicas
- Información y venta de reservaciones
- Telex nacional e internacional durante 16 horas
- Correos nacional e internacionales durante 16 horas
- Atención medica las 24 horas
- Alquiler de taxis durante 24 horas a través del propio establecimiento
- Restaurante: almuerzo y comida durante 10 horas
- Cafetería como desayuno almuerzo y comida durante 16 horas
- Bar y servicios de bar en áreas diversas
- Room service durante las 24 horas y menú limitado de 12:00 a 6:00 a.m.
- Limpieza y acondicionamiento diario de la habitación
- Cambio diario de la ropa de cama y toallas

- Proveer de agua fría potable permanentemente las habitaciones excepto habitaciones que no requieran termos
- Lavado y planchado de la lencería de alojamiento y gastronomía
- Lavado y planchado y costura a huéspedes durante 10 horas
- Alquiler de autos
- Venta de libros, periódicos revistas y artículos necesarios entre otros

De cinco estrellas:

Lo mismo que para cuatro estrellas y además:

- Información y consejería
- Contratación de niñeras durante las 24 horas
- Contara con dos bares
- Room service de comidas y bebidas durante las 24 horas sin limite de menú
- Acondicionamiento de las habitaciones en horas de la tarde, que incluye el secado de baño, cambio de agua helada, retiro de sobrecamas y dobles de sabanas

18. Personal.

- Clasificaciones:

Todas las categorías: todo el personal que trabaje en el establecimiento contara con una calificación y formación profesional que corresponda con los servicios que se ofrecen.

El personal estará instruido sobre la operación y el funcionamiento del sistema de extinción de incendios y de todas las medidas que se adoptaran tanto por los trabajadores como con los huéspedes en caso de ocurrir un siniestro

- Idiomas.

Todas las categorías: el nivel de conocimiento de los idiomas extranjeros se hará de acuerdo con el establecimiento por cada entidad turística

- Requisitos médicos.

Todas las categorías: ningún miembro del personal puede padecer enfermedad alguna que pueda contagiar a los clientes del establecimiento. A estos efectos todos los miembros del personal deberán someterse a reconocimiento médicos periódicos y poseer el correspondiente certificado.

- Comportamiento.

Todas las categorías: el personal debe ser capaz de crear un clima de hospitalidad en el establecimiento. Mantendrá un trato correcto con los clientes y brindara un servicio rápido y eficiente.

Su presencia y aspecto personal deberá mantenerse siempre en las mejores condiciones de aseo.

- Uniforme.

Todas las categorías: el personal uniformado hará uso correcto del mismo y deberá llevarlo en óptimo estado de conservación y limpieza. El material para confeccionar los uniformes tendrá una calidad que corresponda con la categoría del establecimiento.

- Instalaciones para el personal.

Todas las categorías: oficina del Director o Gerente de fácil acceso para el cliente, Maitre, Relaciones Públicas, Alojamiento y Otros. Contará con salón de star, comedor de empleados de 1.20 mt cuadrados, taquillas, baños para mujeres y hombres y una circulación de servicios que no interfiera con los huéspedes.

- Numero de miembros del personal.

El personal numéricamente suficiente para asegurar un fluido e ininterrumpido servicio.

Anexo C. Normas de la hotelería en España

ALIMENTOS Y BEBIDAS.

1. Objeto.

La normativa tiene por objeto definir las características de calidad aplicables a los procesos del servicio de alimentos y bebidas en los establecimientos de alojamiento.

2. Alcance.

Los requisitos que se establecen en la normativa son aplicables de manera general a los servicios de alimentos y bebidas y en particular a los siguientes:

- Servicio de desayuno
- Servicio de restaurante-carta, menú y bufete
- Cafetería y snack bar
- Bar
- Room service
- Picnic
- Cocina y elaboración de alimentos

Estos elementos se consideran como unidades de servicio, de modo que en un conjunto forman parte del servicio denominado alimentos y bebidas. En la elaboración del sistema de calidad de un establecimiento hotelero serán tenidos en cuenta de manera individual y como un conjunto del servicio.

3. Responsabilidades.

La Dirección del establecimiento asignará uno o varios responsables que con independencia de otras funciones, tengan como misión coordinar los servicios de alimentos y bebidas y asegurar que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad indicados en esta norma.

La Dirección del establecimiento asignará a los servicios de alimentos y bebidas el número de personas adecuado a la planilla estándar, con la formación necesaria para desempeñar correctamente las funciones indicadas. Los requisitos de formación aplicables al personal incluidos los conocimientos de idiomas, formarán parte de la definición de puestos de trabajo del establecimiento.

El responsable o responsables de alimentos y bebidas establecerán, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad del establecimiento, los indicadores de calidad en los servicios de restauración necesarios para asegurar el nivel del servicio. Los resultados de estos indicadores serán accesibles al personal de alimentos y bebidas.

Los servicios de alimentos y bebidas contemplaran, en función de la categoría y tamaño del establecimiento, las funciones o especialidades que sean necesarias para asegurar la continuidad y calidad del servicio, con independencia que cada varias de ellas sean asumidas por un mismo empleado.

Para poder desempeñar sus responsabilidades correctamente el personal asignado contara con la formación necesaria sobre:

- Técnicas para el correcto desempeño de sus funciones
- Gestión de la calidad
- Trato con el cliente
- Relaciones humanas

La información recogida como resultado de las actividades de calidad como quejas, sugerencias, controles, indicadores y aseguramiento de la calidad, así como las conclusiones que de ella se obtengan, serán comunicadas a la Dirección de la empresa y al coordinador de calidad en el modo que cada empresa establezca en forma y frecuencia igualmente, todo el personal asignado a alimentos y bebidas y a los responsables de otros departamentos recibirán convenientemente la comunicación formal y periódica de los resultados de cada unidad de servicio.

4. Requisitos de servicio.

Los niveles de calidad del servicio de un establecimiento forman parte de la política y objetivos de calidad del mismo y han de ser definidos por la Dirección. En esta norma de calidad del servicio hotelero se establecen niveles mínimos de calidad, para los servicios de alimentos y bebidas que son requisitos a cumplir para la obtención de la calidad.

Requisitos generales.

Los espacios de servicio al cliente en las salas de alimentos y bebidas y cafeterías estarán suficientemente iluminados, decorados en consonancia en el estilo del establecimiento y cumplirá con los requisitos relativos a la conservación, mantenimiento y limpieza indicados en la norma correspondiente. Adicionalmente estarán previstas instrucciones específicas a cerca de la limpieza durante el servicio, como puede ser cambio de manteles o sobremanteles, repaso de cristalería y cubertería, vaciado de ceniceros. etc.

El responsable o responsable de los servicios de alimentos y bebidas establecerá y en la medida que sea necesario documentara las instrucciones necesarias para asegurar unos métodos de trabajo uniformes y adecuados. Estas instrucciones

contemplaran todos los aspectos complementarios particulares del establecimiento, tales como dotación de mesas, tipos de utensilios, etc., además de las indicadas en el apartado anterior.

Los espacios diferenciados donde se presten los servicios de alimentos y bebidas tales como cafetería, comedor, bar, etc., estarán claramente identificados a la vista del cliente.

Los servicios de alimentos y bebidas que deben ofrecer los establecimientos, en función de su clasificación y categoría, deberán ofrecer un servicio de desayuno y preferentemente uno de cena.

El personal de contacto con el cliente adscrito a los servicios de alimentos y bebidas, estarán correctamente uniformados portando preferentemente una placa identificativa en un lugar visible del uniforme con su nombre.

El personal de los servicios de alimentos y bebidas que no trabajen en contacto con el cliente, estarán uniformados con la ropa de trabajo adecuada a las tareas que realicen.

El personal de los servicios de alimentos y bebidas debe haber recibido formación específica sobre higiene y manipulación de alimentos.

La Dirección del establecimiento establecerá unas formulas de cortesía para el trato con el cliente. Dichas formulas estarán documentadas y serán conocidas y utilizadas por todo el personal adscrito a los servicios de alimentos y bebidas, con independencia de su función o actividad. Las formulas de cortesía incluirán normas de tensión y servicio al cliente tales como prioridades de servicio en las mesas, cata de vinos, repaso de migas, cambio de platos y cubertería, etc.

El personal adscrito a los servicios de alimentos y bebidas tendrá la polivalencia adecuada para asegurar la realización de todas las funciones y atención al cliente en cualquier momento y situación. En cualquier caso el personal tendrá formación específica de escuela de hotelería o experiencia equivalente, tanto si se trata de personal fijo como temporal.

El servicio de alimentos y bebidas cuando se preste estará disponible al cliente como mínimo durante las franjas horarias que se indican de acuerdo al establecimiento, asegurando que siempre se cumplan las exigencias de esta norma.

Todos los establecimientos han de disponer del servicio de desayuno de acuerdo con los siguientes mínimos:

- Hoteles de 5 estrellas: El desayuno en habitación servicio las 24 horas, desayuno en comedor de 7:00 a 11:00 a.m. en días laborales y de 8:00 a

- 12:00 p.m. en festivos. Desayuno rápido en cafetería de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Hoteles de 4 estrellas: El desayuno en habitación el mismo horario que el room service. Desayuno en comedor de 7:00 a 10:00 a.m. en días laborales y de 8:00 a 11:00 en festivos, y desayuno rápido en cafetería de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
 - El resto de hoteles el desayuno en comedor de 7:00 a 10:30 a.m. en días laborales y de 8:00 a 11:00 a.m. en días festivos, en desayuno rápido de cafetería de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

En almuerzos y cenas todos los hoteles que dispongan de servicios de almuerzos y cenas deberán mantenerlo abierto durante un periodo mínimo de tiempo de 3 hora, que cubran necesariamente, las siguientes franjas horarias:

- Almuerzo entre la 1:30 y las 3:30 p.m. Cena entre las 9:00 y las 11:30 p.m. y en habitaciones de 5 y 4 estrellas. según horarios de room service.

Room service:

- Hoteles de 5 estrellas, el servicio continuado las 24 horas
- Hoteles de 4 estrellas, el servicio es entre las 7:00 a.m. a las 11:00 p.m.
- Resto de hoteles, si se presta el servicio debiera ser entre las 7:00 a.m. y las 11:00 p.m.

Todo el personal de alimentos y bebidas como el de salas y cocinas que manipule alimentos cumplirá con los reglamentos sanitarios vigentes, tanto en lo referente a la capacitación profesional como en lo relativo en las actividades de manipulación de alimentos.

El responsable de los servicios de alimentos y bebidas, conocer las previsiones de ocupación del establecimiento para, en función de ellas planificar las necesidades de personal y de aprovisionamiento de alimentos y bebidas.

Las salas para los servicios de desayunos, almuerzos y cenas, deberán estar preparadas en la hora de apertura, con todos los elementos necesarios para el Mise-en-place y en todas las mesas dispuestas con los accesorios adecuados al servicio a prestar, así como los elementos adicionales. La distribución del espacio se adecuara a los servicios a prestar, no sobrepasando las plazas definidas.

En los hoteles de 4 y 5 estrellas, estará definido el orden de rotación de la comanda.

Los establecimientos que presten los servicios de almuerzo y/o cena, tendrán una oferta de vinos que cubran los 3 tipos; blanco, rosado y tinto, incluyendo si existen vinos de las denominaciones de origen locales o regionales. En los tintos se

ofrecerá, como mínimo variedades de cosecha y reserva. Los hoteles de 4 y 5 estrellas, deberán ofrecer además variedades de gran reserva.

Los hoteles de 5 estrellas dispondrán de un somelier o, al menos una persona con formación y experiencia suficiente para recomendar al cliente los vinos mas adecuados en función de los platos elegidos e informar de las características de cada vino ofrecido.

El montaje de las salas para el turno o servicio siguiente se realizara una vez que los clientes hayan abandonado las salas. En caso de necesidad de montar mesas para el turno siguiente, en presencia del cliente, se comenzara por el extremo de la sala mas alejado, empleando preferentemente biombos para separar la zona utilizada por los clientes.

El equipamiento de las mesas para los servicios de comedor estará adecuado a la categoría del establecimiento, manteniendo una coherencia en cuanto a las calidades de cada tipo y una armonía decorativa. En ningún caso se utilizaran mantelerías ni servilletas de papel en las mesas de comedor, salvo en los desayunos, siempre que el papel sea de alta calidad.

El responsable o responsables de alimentos y bebidas conocerá las previsiones de llegadas del día siguiente, especialmente en lo relativo a los desayunos previsibles, con el fin de facilitar los medios y recursos necesarios para proporcionar el servicio.

En el momento de la apertura de los servicios las salas y mesas deberán estar convenientemente preparadas, lo que significa que la mesa este correctamente montada con mantelería, vajilla, cristalería, cubertería, limpias y colocadas. Que las sillas estén adecuadamente colocadas en la cantidad necesaria según los cubiertos puestos en la mesa. Que el personal del servicio de sala, este disponible, correctamente uniformado y a la vista del cliente, que estén disponibles en la sala todos los elementos necesarios para el servicio, tales como cartas, utensilios de servicio en mesa, recambios de mesa, etc. Que la sala este suficientemente ventilada sin que haya olores procedentes de la cocina o de servicios anteriores. En el caso de ofrecer bufete, sea completo o de ensaladas que este este colocado con los utensilios de servicio mas adecuados a cada preparación.

En el caso de preparaciones de sala especiales como grupos, banquetes, etc., se tendrán en cuenta las siguientes indicaciones:

- ♦ En hoteles de 5 estrellas se ofrecerá al cliente espacios diferenciados del comedor habitual.
- ♦ La preparación de las mesas como el lugar y disposición procurará minimizar el impacto al resto de clientes, facilitando el acceso y paso del personal del servicio.

♦ La dotación de las mesas como vajilla, cristalería, etc., será idéntica, con independencia del número de comensales y armónica con el estilo del establecimiento y el resto de la sala o salas.

El responsable o responsables de los servicios de alimentos y bebidas, coordinará con el responsable de las compras para asegurar la existencia de los productos ofrecidos en las cartas. En el caso de falta de existencias las cartas deberán ser actualizadas eliminando la oferta del producto no disponible.

En todos los servicios de alimentos y bebidas que vayan a ser cargados en la cuenta del cliente se recabará la conformidad de este mediante firma en la nota o factura correspondiente.

La Dirección del establecimiento deberá definir su política relativa al tratamiento de fumadores y no fumadores en las salas de los servicios de alimentos y bebidas. En caso de tratamiento diferenciado los espacios correspondientes estarán convenientemente señalizados. El personal del servicio informará al cliente sobre las zonas diferenciadas para solicitar su elección.

La planificación de menús/cartas.

La Dirección del establecimiento o la persona asignada en su caso deberá definir periódicamente los menús a servir durante las siguientes dos semanas.

El contenido de los menús o cartas deberá tener en consideración, con carácter prioritario sobre otras cuestiones, el tipo de cliente que recibe el establecimiento, debiéndose adaptar el menú en función de los cambios que se observen en la clientela recibida.

Por lo menos una vez a la semana el menú bufete de los servicios de almuerzo o cena, se dedicará a la cocina regional o local, y se elaborará preferentemente con productos naturales de la región. En alternativa se podrá sustituir por una cena temática o diariamente se ofrecerá un plato típico de la región o de la zona.

Los establecimientos que presten servicio de comida o cena, ofrecerán al cliente una carta de vinos, en la que se incluyan vinos de diferentes tipos, de diversas denominaciones de origen y diversas calidades y precios, siempre en consonancia con la categoría del establecimiento.

Periódicamente el responsable del servicio, tomará datos para conocer el nivel de aceptación de cada uno de los platos. Esto se realizará preferiblemente, a través de encuestación directa al cliente o mediante análisis de la demanda de cada plato.

El contenido de cada uno de los menús o cartas, así como los resultados obtenidos respecto a al nivel de aceptación de cada uno de los diferentes platos,

estarán expuestos en el espacio de cocina y podrán ser consultados por todo el personal asignado al servicio.

En función de los resultados obtenidos, respecto al nivel de aceptación de los diferentes platos, se modificarán la planificación de menús o cartas.

La planificación de menús o cartas completa, requerirá la especificación de aquellos aspectos más relevantes de la elaboración básica de los alimentos, de manera que se asegure un nivel gastronómico elevado de los alimentos.

Igualmente en la planificación de menús y cartas se desarrollará el esquema de organización de trabajo más adecuada a la preparación de cada uno de los platos.

Cuando se produzca un cambio parcial o total de menús o cartas el responsable del servicio formará su personal convenientemente, asegurándose que todos ellos hayan comprendido exactamente las diferentes indicaciones dadas.

Categoría de los productos que se pueden incluir en un bufete de desayuno son:

| GRUPOS | CATEGORIAS DE PRODUCTOS | |
|-------------------------|--|----------------------------|
| Leche | Leche | |
| Yogures | Yogur natural | Yogur de frutas |
| Cafés e infusiones | Cafés Infusiones | Chocolate |
| Zumos | Zumos naturales Zumos en conserva (100% fruta) | Néctar (100% fruta) |
| Cereales | Cereales | |
| Pan | Pan tierno | Pan tostado |
| Pastelería | Bollería | Tarta |
| Mantequilla y margarina | Mantequilla | Margarina |
| Mermeladas y confituras | Mermeladas Confituras | Miel |
| Verduras | Verduras naturales | Ensaladas preparadas |
| Quesos | Queso | |
| Carnes y pescados | Carnes | Bacon Pescados ahumados |
| Embutidos | Embutidos | |
| Huevos | Huevos | |
| Frutas/Frutos | Natural | Almíbar |
| Bebidas | Aguas Vinos | Refrescos Cavas |
| Edulcorantes | Sacarina | Azúcar |

Categoría de productos que se deben/pueden incluir en un almuerzo o cena:

| GRUPOS | CATEGORIA DE PRODUCTOS |
|------------------------|---|
| Sopas y cosomes | Diversos |
| Ensaladas y entremeses | Ensaladas y entremeses |
| Huevos | Huevos |
| Arroces | Diversos |
| Pastas | Diversas |
| Pizzas | Diversas |
| Aves | Pollo/ y otros |
| Carnes | Ternera, cordero, cerdo, buey, elaborados |
| Pescados | Frescos/congelados |
| Mariscos | Diversos |
| Fruta | Natural/almibar |
| Helados y lácteos | Helados y derivados lácteos |
| Repostería | Tartas, flanes, arroz con leche, natillas |

Planificación de compras.

Periódicamente siguiendo la sistemática definida en el establecimiento, que evite una ruptura de stock para la gestión de pedidos, el responsable de la unidad de alimentos y bebidas o la persona o personas designadas por él, realizara una previsión de necesidades de productos, alimentos y bebidas para el periodo siguiente. En la elaboración de esta previsión se tendrá en consideración, por lo menos los siguientes parámetros e informaciones:

- Planificación de menús realizada
- Previsión de ocupación para el periodo o periodos siguientes.
- Régimen alimenticio de la demanda prevista.
- Nacionalidad y tipología de la demanda prevista.
- Los productos frescos y naturales de la temporada.

1. Servicio de Desayunos.

Las zonas dedicadas al servicio de desayuno deben contar preferentemente con un espacio, debidamente señalizado y ventilado dedicado a fumadores y no fumadores.

Los establecimientos dispondrán preferentemente de cafetería propia o ajena al edificio para prestar un servicio de desayuno rápido. En caso de no disponerlo o de no estar abierta en el horario de desayunos, el establecimiento deberá informar al cliente de una oferta o modalidad y precios de desayuno rápido en la sala o lugar equivalente.

Los hoteles de 5 estrellas deberán ofrecer alternativas de desayunos a la carta.

Los desayunos de bufete, deberán cubrir, como mínimo las siguientes familias de productos:

Cafés e infusiones de varios tipos, leche, yogures y otros derivados lácteos. Zumos naturales, pasteurizados o de conserva. Panes naturales y tostados. Repostería. Frutas naturales o en almíbar. Mermeladas mieles y Cereales. Fiambres. Embutidos y Quesos. Huevos. Aguas minerales.

Las cantidades y preparaciones de los diferentes productos de cada familia estarán adecuadas a la categoría del establecimiento y al tipo de cliente mayoritario.

Los bufete deberán contar con tostadoras para pan, en zona accesible, en cantidad suficiente para atender en forma fluida las necesidades de los clientes. En los hoteles de 5 estrellas las tostadas serán servidas en mesa.

Los servicios de desayunos en bufete contarán con personal y medios suficientes para reponer los productos a medida que se consuman, retirar de las mesas los platos utilizados y cambiar las mesas que queden libres.

Los desayunos sean en bufete o no deben contar con productos dietéticos, tales como leche y derivados lácteos descremados, panes integrales, productos bajos en colesterol, etc.

En los establecimientos de 5 y 4 estrellas los cafés e infusiones serán servidos en las mesas, aunque el desayuno sea en bufete.

Los establecimientos de 5 estrellas ofrecerán en sus bufetes zumos naturales recién exprimidos y variantes de huevos recién preparados, para lo cual contarán con los espacios y personal específicos.

El responsable de sala o de los camareros que atienden el desayuno identificarán al cliente para comprobar si dicho servicio ha de ser facturado o está incluido en la tarifa de habitación. Caso de facturación recabará la firma del cliente en la nota correspondiente.

El nivel de variación de los productos se medirá por los cambios de productos variables, entendiendo como tales los grupos de mermeladas, mieles, quesos, embutidos verduras, frutas. En los bufete con 50 o más artículos la variación mínima será del 10%, en bufete de menos de 50 artículos la variación mínima será del 15%. La variación se refiere al ciclo semanal, pero los cambios se realizarán repartidos diariamente.

En los hoteles de 3,4 y 5 estrellas deberán disponer de instalaciones para poder ofrecer al cliente vajilla caliente.

2. Servicio de restaurante-carta, menú y bufete.

Todos los establecimientos que ofrezcan los servicios de almuerzo y cena tendrán como mínimo una de las ofertas mediante carta o menús preseleccionados.

Con independencia de las ofertas indicadas en las cartas o menús, el establecimiento estará en disposición de atender peticiones de alimentos hervidos o a la plancha y alimentos dietéticos. En hoteles de 5 y 4 estrellas se dispondrá menús especiales para niños.

Los establecimientos sin servicio a la carta, deberán ofrecer diariamente unos menús que contengan diferentes tipos de alimentos y diferentes preparaciones al objeto de adaptarse a las necesidades de los clientes, estas preparaciones deben incluir especialidades regionales. Los menús deberán planificarse de modo que no se ofrezcan las mismas alternativas en almuerzo y cena el mismo día, ni en la misma comida en días seguidos.

Los establecimientos con servicio a la carta, deberán incluir en su oferta especialidades regionales o locales debidamente identificadas y descritas.

El sistema de servicio en la mesa se ajustara en función de la categoría del establecimiento a los estilos adecuados respetando los siguientes mínimos:

- Hoteles de 5 estrellas: servicio y mesa, con bandeja o sistema francés, con algunos platos de preparación frente al cliente. Las preparaciones emplatadas deberán servirse con campana.
- El resto de hoteles: si se sirve emplatado, debe asegurarse temperaturas mediante campana o sistema caliente platos.

La gestión de comandas deberá asegurar un servicio rápido, en hoteles de 5 y 4 estrellas, se realizara el marcado en la comanda.

Las cartas estarán escritas con letras de tamaño suficiente y serán suficientemente descritas de las preparaciones ofrecidas. En hoteles de 5 y 4 estrellas se podrán facilitar cartas con o sin precios. Los establecimientos dispondrán además de un recetario con fotografías con la preparación de los platos o en su defecto el jefe de cocina revisara personalmente los platos.

Cuando un cliente no termine un plato se recabara información sobre los motivos, comprobando si se trata de situaciones deficientes del servicio.

El servicio de alimentos y bebidas en régimen de bufete, solo podrá ofrecerse en uno de los servicios, almuerzo o cena salvo que se trate de sistema mixto con carta o menú y bufete.

Los servicios de almuerzo cena en bufete deberán de cubrir, como mínimo las siguientes familias de productos:

Ensaladas. Fiambres. Quesos. Ahumados y salazones. Consomes y sopas. Primeros platos calientes como legumbres. Arroces o pastas. Pescados, carnes y aves frías o calientes. Guarniciones de patas y verduras. Salsas frías y calientes. Repostería. Frutas y helados.

Las ofertas del bufete, deberán variar lo suficiente para que en días seguidos, se introduzca alguna variante en cada uno de los grupos de ensaladas, fiambres, primeros platos calientes, pescados y carnes.

En todos los servicios en bufete existirá la posibilidad de facilitar al cliente alimentos recién preparados.

Los servicios de almuerzo o cena en bufete contarán con personal suficiente, para reponer los productos a medida que se consumen, retirar de las mesas los platos utilizados y cambiar las mesas a medida que queden libres.

Todas las bebidas serán servidas en la mesa, previa consulta al cliente sobre sus preferencias.

Cualquier plato de pescado o carne, cocina en la misma forma, no puede repetirse en un plazo inferior a una semana para hoteles de 5 estrellas, a 4 días para hoteles de 4 estrellas y a 3 días para el resto de establecimientos.

Los menús deberán cambiarse cada año, en los hoteles de 5 y 4 estrellas, y cada 2 años en el resto. La actualización de los menús, además de suponer la redefinición del contenido diario ofrecido, deberá alcanzar por lo menos el 30% de los platos principales y de los acompañamientos.

El contenido del bufete, deberá adaptarse cada temporada a las características de la clientela alojada en el establecimiento y a los productos naturales propios de cada temporada.

El contenido del bufete, correspondiente al periodo de planificación que se utilice deberá incluir, por lo menos el 80% de los siguientes métodos de elaboración de alimentos:

a- Frito, b. Parrilla, c. Plancha, d. Rebozado, e. Guisado, f. Braceado, g. Gratinado. h. Asado, i. Horno, j. Pochado.

Para asegurar un elevado nivel de variedad, en los menús ofrecidos, el responsable del servicio deberá realizar la planificación de menús por ciclos. Durante cada uno de los ciclos no podrán repetirse ningún plato, para lo cual

intentará utilizar formulas creativas de carácter personal y aprovechara preferentemente las materias primas regionales de la temporada.

La duración mínima de un ciclo, debe asegurarse que supere el numero de días de la estancia media de la clientela, aunque en ningún caso el ciclo será inferior a una semana.

La preparación de los platos, deberá regirse por los siguientes criterios:

- Deberá haber coordinación de colores entre la ración principal y los acompañamientos.
- Los diversos ingredientes deberán estar colocados ordenadamente en el plato, evitando en lo posible la mezcla de sabores.
- Los platos o tazas de sopa y los platos trincheros deberán servirse calientes para los hoteles de 5, 4 y 3 estrellas.

Los alimentos deberán servirse en el nivel de cocción solicitado por el cliente, y a la temperatura mas adecuada, para el mejor disfrute de la comida.

3. Cafetería y snack bar.

El servicio de cafetería o snack bar es obligatorio en los hoteles de 5,4 y 3 estrellas.

El espacio y servicio de atención al cliente en este servicio se considerara acorde con sus deseos, cuando se cumpla la normativa correspondiente.

En el horario de apertura al publico del este servicio tendrá una duración mínima de 8 horas, de los cuales al menos 4 lo serán del servicio de comidas. La franja horaria de apertura del servicio se extenderá desde la finalización del servicio de desayuno hasta las 11:00 p.m.

El servicio de cafetería y snack bar, se considerará acorde a los deseos del cliente cuando:

- La calidad de los alimentos sea buena.
- La variedad de tipología de platos que se incluyan en la carta sea suficiente.
- El surtido de platos en cada una de las categorias es suficientemente amplio.
- El surtido de platos de la carta se vaya actualizando periódicamente.
- La presentación de cada uno de los platos es agradable.
- La tipología de bebidas ofrecidas sea suficientemente amplia.
- El surtido de bebidas en cada una de la tipología sea suficientemente amplio.
- Se pueda atender las demandas habituales de los clientes de cada uno de los platos o bebidas.
- Los platos que se vayan agotando sean repuestos convenientemente.

- El nivel gastronómico de los platos sea suficiente.

La carta del servicio de cafetería y snack bar, cualquiera que sea la categoría del establecimiento deberá cubrir por lo menos las siguientes tipologías de platos y bebidas:

Sándwich frío o caliente
Platos combinados
Ensaladillas, huevos, carnes y pastas
Repostería variada
Cafés o infusiones
Bebidas; agua, refrescos, vinos y licores

El servicio de cafetería podrá ser prestado en las instalaciones del establecimiento o en zonas ajenas con acceso directo al desde el establecimiento.

La lista de precios de los productos establecidos en este servicio estará disponible en lugar visible de las dependencias utilizadas para el servicio.

4. Bar.

El servicio de bar con ambiente musical es obligatorio en los establecimientos de 5 y 4 estrellas.

Este servicio debe caracterizarse por el ambiente relajado que se genere y por la personalización y elegancia del trato al cliente, debiendo ofrecer un estilo propio y particular.

El espacio de atención al cliente, en el servicio de bar se considerara acorde a sus deseos cuando se cumpla la normativa correspondiente.

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

El horario de apertura al público del servicio de bar tendrá una duración mínima de 4 horas pudiendo ser ampliada según la categoría del establecimiento.

En hoteles de 5 estrellas tendrá una duración de 5 horas, tendrá 6 días con música en vivo. Los hoteles de 4 estrellas tendrán una duración de 4 horas y se presentaran 4 días con música en vivo.

La cobertura horaria del servicio de bar o bar musical variara en función del tipo de clientela alojada en el establecimiento y se adecuara a su necesidad.

Antes del inicio del servicio la sala deberá estar preparada convenientemente y las mesas estar utilizadas. Una mesa se considerara preparada para el servicio cuando:

- Estén colocados en la mesa los accesorios de servicio y en la disposición correcta.
- Las sillas limpias y bien colocadas
- La vajilla, cubertería y cristalería estén limpios y brillantes.

El servicio de bar o bar musical, se considerará acorde a los deseos del cliente cuando:

- La calidad de los aperitivos sea buena.
- La oferta de categoría de bebidas que se ofrecen sea suficientemente amplia.
- El surtido de bebidas en cada una de las categorías sea suficientemente amplio.
- Se puedan atender de forma continuada las demandas de los clientes.
- El trabajo del personal de bar, en condiciones normales de servicio no genere molestias por ruido o roce con los clientes.
- El ambiente musical del local sea agradable.
- La luminosidad del local sea la adecuada.

5. Room service.

El servicio de habitaciones es obligatorio en todos los establecimientos de 5 y 4 estrellas.

Los establecimientos que no dispongan de minibar en las habitaciones, cualquiera que sea su categoría deberán ofrecer un servicio de bar a las habitaciones, durante al menos 16 horas al día. Adicionalmente la recepción estará en condiciones de ofrecer al cliente aguas y refrescos durante el turno de la noche.

En los establecimientos con servicio de habitaciones, la carta con las variedades y ofertas de dicho servicio deberá encontrarse en las habitaciones, con indicación de los precios de cada opción y el número de teléfono al que se pueda realizar la petición.

Las ofertas del servicio de habitaciones deberán cubrir, como mínimo las siguientes variedades:

Sándwichs fríos y calientes, fiambres y quesos. planchas como huevos, carnes y pescados; en 5 estrellas, platos combinados, repostería y helados, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, cafés e infusiones.

Los hoteles de 5 estrellas dispondrán de un carro con armario térmico para el servicio de habitaciones.

Los métodos de trabajo del servicio de habitaciones, contemplarán la retirada de los platos que siguran las siguientes indicaciones:

- En hoteles de 5 estrellas se ofrecerá e indicara al cliente que la retirada de platos se hará en cualquier momento, una vez que el cliente lo pida.
- En hoteles de 4 estrellas se retiraran los platos de las habitaciones si el cliente lo solicita, dentro del horario del servicio.
- En hoteles de cualquier categoría que presten el servicio de habitaciones, estarán previstas instrucciones para los carros, bandejas o platos que los clientes hayan podido dejar ante las puertas de las habitaciones, sean retirados antes del comienzo del turno de la mañana.

La carta de servicio deberá cambiarse cada 2 años en los establecimientos de 5 estrellas y cada 3 años en los de 4 estrellas. La actualización de los menús deberá alcanzar por lo menos al 30% de los platos principales y de los acompañamientos.

El plazo máximo de atención de las comandas será de 30 minutos. En aquellos casos en que por el propio contenido de lo solicitado, o por circunstancias diversas, no pueda cumplir ese plazo se indicara convenientemente en la carta, o se le comunicara directamente al cliente.

Las habitaciones de los hoteles de 4 y 5 estrellas contarán, en lo posible con el inmobiliario necesario para poder consumir cómodamente los productos.

En cada servicio, el camarero prepara adecuadamente todos los utensilios correspondientes para la consumición del servicio, siempre que el cliente no solicite lo contrario.

6. Picnic.

El servicio de picnic, en aquellos establecimientos que ofrezcan este servicio y cualquiera que sea su categoría, deberá cubrir el servicio de almuerzo. Los establecimientos podrán optar preferentemente por la sustitución del picnic por el sistema del ticket-restaurant.

El contenido del picnic deberá servirse en un embalaje que asegure las condiciones higiénicas de los alimentos y de salud para los clientes.

El embalaje utilizado será tal que tenga el menor impacto medioambiental posiblemente de cartón o similar, evitando en lo posible la utilización de bolsas de plástico y con indicaciones a los clientes sobre el uso de papeleras para los desperdicios.

En el directorio de servicios del establecimiento, que debe haber en cualquier habitación, se especificara la existencia de este servicio y se darán los detalles necesarios para facilitar su utilización por parte del cliente.

7. Cocina y elaboración de alimentos.

Las instalaciones y espacios de las cocinas y de zonas de preparación y conservación de alimentos y de enseres en contacto con ellos estarán en

perfectas condiciones higiénicas y de limpieza, cumpliendo con las normativas de higiene y seguridad específicas.

Los servicios de cocina dispondrán de personal capacitado. Todo el personal en contacto con los alimentos dispondrá de la respectiva autorización. El servicio dispondrá de personal específico para la limpieza de la cocina que se ocupe tanto de las instalaciones como del menaje.

Los servicios de cocina dispondrán de medios de cámaras de conservación suficientes para las existencias normales. La ubicación de los diferentes productos en las cámaras de conservación se atenderán a la normativa alimenticia específica.

En las preparaciones de cocina de hoteles de 5 y 4 estrellas no se utilizarán alimentos precocinados ni congelados, salvo que estas circunstancias sea advertida en la carta.

Las instalaciones de cocina dispondrán de suficientes sistemas o instalaciones de mantenimiento de las temperaturas de los alimentos, ya sea emplatados o en preparaciones de bandeja, como para asegurar que en cualquier caso los alimentos lleguen calientes a la mesa.

Todas las cámaras frigoríficas estarán dotadas de termómetro exterior. Los métodos de trabajo deben incluir la comprobación periódica al menos una vez por servicio, de las temperaturas y su registro. El correcto funcionamiento de los termómetros debe ser comprobado periódicamente y el control de la temperatura en las cámaras se realizará por medio de tacómetros o listados. Existirán, además instrucciones definidas y documentadas para las acciones a tomar con los alimentos que estén en cámaras que se hayan detectado como fuera de temperatura.

Se realizarán los controles microbiológicos de forma periódica.

Los métodos de trabajo para la limpieza de vajilla, cubertería, etc., deben asegurar su desinfección mediante el uso de productos específicos para el lavado de vajillas y utilización de agua caliente a 80° C como mínimo.

Las zonas de preparación de la cocina se encontrarán suficientemente separadas y aisladas de la zona de elaboración. Las condiciones de temperatura, ventilación y limpieza se atenderán a la normativa alimentaria específica.

Las superficies de trabajo como mesas, encimeras y tablas de cortar serán de un material adecuado, de fácil limpieza, teniendo dicho material las superficies lisas como el acero inoxidable, mármol, morfica en buenas condiciones, el teflon, etc. En la medida de lo posible no existirán superficies de trabajo con juntas o uniones que faciliten la acumulación de suciedad y gérmenes.

En todas las actividades de conservación, manipulación de alimentos se respetaran las instrucciones incluidas en el código alimentario y en la reglamentación sobre la higiene de los alimentos.

La cocina y el comedor estarán aislados de los servicios higiénicos, de los lugares donde se depositan las basuras y de otras zonas que pueden ser fuente de contaminación como dormitorios, habitaciones, lugares con animales, etc.

Las zonas de elaboración de la cocina poseerán una adecuada ventilación, existiendo un sistema de renovación periódica del aire de forma que haga una temperatura adecuada en las instalaciones y no se produzcan acumulación de humos.

Los contenedores de basura se almacenaran hasta su recogida en un lugar aislado de la cocina, separado por puertas y permanecerán tapados. Los recipientes para basuras estarán provistos de cierre hermético y se utilizaran bolsas de un solo uso.

En la medida que el establecimiento haya definido una política relativa a la clasificación de residuos, deberán existir los suficientes contenedores de basura, diferentes e identificados como para segregar y almacenar los tipos de residuos indicados en la política medioambiental.

Estarán definidos los criterios de rotación de los alimentos de las cámaras de tal forma que se asegure que los alimentos más antiguos no permanezcan el tiempo suficiente para que caduquen.

El responsable de la cocina conservara las copias del restaurante, con el fin de realizar la compra del día siguiente.

En todas las actividades de manipulación y elaboración de alimentos se respetaran las condiciones de higiene y conservación establecidas en los códigos alimentarios. Las rutinas de limpieza, conservación de los alimentos e higiene deberán estar establecidas documentalmente.

El acceso a cámaras y almacén serán restringidos al personal autorizado.

Dentro de las cámaras no podrán existir elementos de madera.

En el interior de las cámaras no podrán depositarse productos alimentarios en el suelo independientemente del tipo de embalaje o del producto que se trate.

La colocación de los diferentes productos será ordenada, evitando posibles confusiones por productos parecidos y asegurando la rotación de los productos y materias primas. Cada producto por familia o tipología deberá tener un área asignada de manera habitual salvo que el sistema de gestión del almacén permita

conocer la ubicación de cada producto o materia prima en cada momento. Esta ubicación será conocida por las personas que tienen autorización para el acceso a las cámaras y almacén.

La zona destinada a la manipulación y preparación de alimentos dispondrá de las condiciones ambientales adecuadas, de iluminación, aireación, temperatura, etc.

Existirá un sistema que asegurara la temperatura del cuarto frío para la preparación de alimentos y elementos de control de los mismos. Las diferentes zonas de preparación de alimentos estarán separadas físicamente y con la identificación adecuada.

Todo el personal asignado a la preparación de alimentos conocerá dichas zonas y los diferentes tipos de preparación que se puedan llevar a cabo en cada una de ellas. Estas zonas serán al menos 3:

- Zona de frío: zonas específicas para carnes, pescados, verduras, ensaladas, frutas, lácteos, huevos y varios.
- Zona de caliente: destinada a la preparación de caliente
- Zona de pastelería y panadería.

La limpieza de filtros y conductos asegurara las condiciones de higiene en la zona de preparación de caliente. La frecuencia de limpieza estará establecida formalmente incluyendo la amplitud de la misma y los elementos a limpiar.

Para asegurar la calidad de los alimentos servidos al caliente será necesario respetar el proceso de descongelación por lo que este se realizara en una cámara refrigerada y no a la temperatura ambiente de la cocina.

Para la elaboración de platos deberán estar definidas las instrucciones correspondientes. Estas instrucciones incluirán al menos el método de elaboración, cantidad y presentación.

Aquellas personas que tengan asignada la responsabilidad del control del proceso de elaboración y del pase deberán estar cualificadas.

Las personas con responsabilidades del mise-en-place de cocina, limpieza, disposición del menaje, bufete y otros que puedan afectar a la buena marcha de la organización en cocina estarán convenientemente cualificadas.

Como reglas generales de higiene en la manipulación y preparación de alimentos esta:

- Evitar todo contacto manual con los productos fácilmente alterados, como lácteos, huevos, carnes frescas, etc.
- No meter los dedos en la comidas, salsas, etc., para degustación.

- No utilizar directamente las manos como utensilios en la preparación de platos una vez elaborados y en los rellenos de algunos alimentos.
- Toda persona con enfermedades infectocontagiosas o enfermedades de piel, heridas sangrantes o que en general puedan causar cualquier tipo de peligro para la salud, no podrán trabajar en cocina en los procesos de manipulación y elaboración de alimentos. En caso de heridas en dedos o manos serán cubiertos por dedales o guantes de latex.
- No tocar con los dedos el interior de los platos ni otros utensilios por la parte donde hay contacto habitual con los alimentos.
- Evitar absolutamente la entrada de animales vivos en recintos de cocina y en general donde hay productos alimentarios.
- Todos los alimentos que procedan de platos o mesa del servicio al cliente deben ser retirados al contenedor de desperdicios.
- Los excedentes de alimentos elaborados, no servidos en mesa podrán ser recuperados, salvo excepción de natas y aquellos en los que no este asegurada la cadena de frío. Estos excedentes serán tratados convenientemente para su posible reutilización. Serán identificados con la fecha de su elaboración inicial o fecha de caducidad o de uso preferente. Su reutilización deberá hacerse en el menor tiempo posible y no podrán ser nuevamente conservados o almacenados para otro nuevo servicio.
- De manera general será obligatoria la aplicación de la normativa de salud alimentaria y el control de puntos críticos.
- No se podrá utilizar trapos de cocina, salvo los de un solo uso.

5. Mecanismos de control.

El sistema de calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realice, por parte de la persona o personas responsables de los servicios de alimentos y bebidas las supervisiones necesarias para asegurar, que se cumplen los requisitos indicados en esta norma. Dichas supervisiones incluirán como mínimo previsiones relativas a la limpieza de las salas o comedores y cafeterías, disponibilidad del personal establecido, uniformidad y formulas del trato con el cliente así como aquellas necesarias para el seguimiento de los indicadores de calidad establecidos.

Al inicio de cada servicio sea este desayuno, almuerzo cena, la persona o personas responsables de los mismos comprobaran que el mise-en-place, del servicio sea realizado de acuerdo con las instrucciones oportunas.

En los momentos de máxima actividad, el responsable o responsables del servicio, permanecerá tomando las iniciativas oportunas para asegurar la rápida y correcta atención al cliente.

El responsable del servicio de alimentos y bebidas, realizara un seguimiento de la aceptación de las ofertas, tanto como en bufete, como en carta y menú, comprobando las opciones mas demandadas y las sobrantes, con objeto de

ajustar las ofertas a las preferencias de los clientes. Dicho seguimiento deberá registrarse en los documentos oportunos.

Los resultados de las supervisiones serán documentados y registrados, manteniendo los archivos hasta la incorporación de los datos en los indicadores correspondientes.

El responsable o responsables de los servicios de alimentos y bebidas, analizarán la información sobre los indicadores de calidad del servicio, manteniendo actualizados los indicadores e informando de los resultados al personal adscrito y a los servicios de alimentos y bebidas.

A la recepción de las mercancías o una vez estas se hayan descongelado, la persona responsable del servicio o la que por el se designe, controlará que la calidad de los alimentos responda a las especificaciones que correspondan a cada caso. Los alimentos que no cumplan las condiciones se devolverán a sus proveedores, quienes deberá sustituirlos por otros en buenas condiciones.

APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE.

1. Objeto.

La norma tiene por objeto definir las características de calidad y los requisitos internos aplicables a los procesos relacionados con la adquisición y manipulación de los productos y materiales y con la subcontratación de servicios en los establecimientos de alojamiento.

2. Alcance.

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables de manera general a todos los procesos de mantenimiento y conservación en particular a los siguientes:

- A. Requerimientos Generales.
- B. Aprovechamiento externo de materiales y productos.
- C. Subcontratación de servicios.
- D. Manipulación y almacenamiento
- E. Distribución interna de materiales y productos.

Estos elementos se consideran como unidades de servicio, de modo que en un conjunto forman parte de los servicios denominados aprovisionamientos. En la evaluación del sistema de calidad de un establecimiento hotelero serán tendido en cuenta de manera individual y como conjunto del servicio.

3. Responsabilidades.

La Dirección del establecimiento signará uno o varios responsables que con independencia de otras funciones tengan como misión coordinar los servicios de

aprovisionamiento, almacenaje y distribución interna de los materiales, productos y servicios que puedan afectar a la calidad del servicio hotelero y asegurar que se respeten las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad indicados en esta norma.

La Dirección del establecimiento asignará a los servicios de aprovisionamiento el número de personas adecuado a la planilla estándar con la capacitación necesaria para desempeñar correctamente las funciones indicadas. Los requisitos de formación aplicables al personal de aprovisionamiento formará parte de la definición de puestos de trabajo del establecimiento.

El responsable o responsables de los aprovisionamientos establecerán, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad del establecimiento los indicadores de calidad necesarios para asegurar el nivel de servicio. Alguno de estos indicadores deberá contemplar los resultados de la supervisión de las actividades. Los resultados de estos indicadores serán accesibles al personal del servicio de aprovisionamiento.

4. Requisitos del servicio.

Los niveles de calidad del servicio del establecimiento forman parte de la política y objetivos de calidad del mismo y han de ser definidos por la Dirección. En esta norma de calidad del servicio hotelero se establecen mínimos de calidad, para los servicios de aprovisionamientos que son requisitos a cumplir para la obtención de calidad.

A. Requerimientos Generales.

El responsable o responsables de los aprovisionamientos establecerán, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad de la Dirección, los criterios para la aprobación de proveedores y subcontratistas de los diferentes productos, materiales y servicios externos que afecten a la calidad del servicio hotelero. Dichos criterios deberán incluir, como mínimo la evaluación periódica de los proveedores y subcontratistas a partir de la información sobre la calidad de sus suministros.

El responsable o responsables de los aprovisionamientos mantendrán, debidamente actualizada una relación o lista de los diferentes proveedores y contratistas aprobados, indicando los productos, materiales o servicios para los cuales han sido aprobados.

Todos los productos, materiales y servicios que afecten a la calidad del servicio han de adquirirse a proveedores o subcontratistas aprobados. Cuando por necesidades específicas sea necesario utilizar un proveedor o subcontratista no aprobado, el responsable de aprovisionamientos deberá justificar esta situación y recabar la aprobación de la Dirección.

Todas las compras excepto las de mercado y subcontrataciones deberán estar formalizadas en los documentos correspondientes sean estos pedidos, contratos, fax, etc. El posible adelanto telefónico de los pedidos deberá ser documentado posteriormente. La relación con los proveedores será siempre contractual aunque no se podrá establecer acuerdos marcos por los periodos de tiempo estipulados en dichos acuerdos. En el contrato se incluirán las condiciones relativas a la calidad, seguridad e higiene y medio ambiente del establecimiento.

El responsable o responsables del servicio de aprovisionamiento realizara un inventario de alimentos y bebidas al menos una vez al mes, además realizara un inventario F-FUNY que es todo lo que no tiene que ver con alimentos y bebidas, se realizara cada 6 meses. Existirán así mismo criterios definidos para la valoración económica de dichos inventarios.

B. Aprovisionamiento externo de materiales y productos.

Se incluye bajo este apéndice todos aquellos materiales y productos que, por utilizarse o incorporarse a los servicios de alojamiento hotelero, inciden en la calidad del servicio. Entre dichos materiales y productos se encuentran como mínimo los siguientes grupos:

- Productos de papelería
- Productos alimenticios y bebidas
- Productos y materiales de limpieza, lavandería y tratamiento de aguas.
- Consumibles y repuestos de instalaciones, equipos y aparatos.
- Productos de lencería y mantelería.
- Productos de menaje.
- Productos higiénicos y de acogida.

El aprovisionamiento externo se realizara de acuerdo con una sistemática formalizada y conocida por todos los departamentos del establecimiento y utilizara preferentemente impresos para su realización. Esta sistemática deberá de contemplar la coordinación con recepción sobre las previsiones de ocupación y con eventos sobre los banquetes, así como la posibilidad de pedidos excepcionales o imprevistos.

Todos los materiales y productos a adquirir deberán estar identificados y definidos. Cuando la propia denominación de un producto no sea dato suficiente para identificarlo se elaboraran fichas o documentos similares que a modo de especificaciones contengan todos los datos necesarios para identificar el producto.

Los documentos de compra al proveedor contendrán todos los datos relativos a la identificación de los productos a adquirir además de otros datos comerciales como cantidades, precios, plazos de entrega, etc.

El establecimiento tendrá establecido con los proveedores habituales un horario de entregas de modo que la recepción de los materiales y productos comprados no interfiera con otros servicios ni genere molestias a los clientes.

Para asegurar la disponibilidad de materiales y productos de una cierta rotación, el establecimiento tendrá definidos unos niveles mínimos de stock basados en parámetros de ocupación, consumo y plazos de entrega.

Cualquier incidencia en la recepción de materiales y productos deberá ser comunicada al proveedor, con independencia de los materiales o productos hayan podido aceptarse o rechazarse. La información sobre incidencia en la entregas será tenida en cuenta para la evaluación periódica de los proveedores, de modo que la acumulación de incidencias debiera ser un motivo de descalificación de un proveedor.

C. Subcontratación de Servicios.

Se incluye bajo este apéndice todos aquellos servicios subcontratados que puedan incidir en la calidad del servicio hotelero. Entre dichos servicios se encuentran como mínimo los siguientes grupos:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y aparatos.
- Vigilancia, seguridad y servicios médicos.
- Lavandería y limpieza en seco.
- Servicios complementarios como mensajería, agencia de viajes, etc.
- Servicios para convenciones.

La subcontratación de servicios se realizara de acuerdo con una sistemática formalizada y conocida por todos los departamentos del establecimiento y utilizara preferentemente impresos para su realización.

Todos los servicios subcontratados serán objeto de la correspondiente formalización en un documento que describa la naturaleza y características del servicio subcontratado y los compromisos del subcontratista.

Los servicios subcontratados que supongan la presencia del personal del subcontratista en el establecimiento incluirá requisitos relativos a la uniformidad y presencia de dichas personas. En el caso que estas personas pudieran tener trato con el cliente deberán ser informadas de las formulas de cortesía del establecimiento.

Los servicios subcontratados serán objeto de comprobación, periódica o durante la prestación por parte del responsable de los aprovisionamientos o por el responsable del área correspondiente o persona que el delegue, verificando que se ajusten a los términos indicados en los documentos de subcontratación. Los resultados de la comprobación serán registrados de modo que sean tenidos en cuenta para la evaluación periódica de los subcontratistas.

Cualquier incidencia en la comprobación de los servicios externos, deberá ser comunicada al subcontratista. La información sobre incidencias en los servicios será tenida en cuenta para la evaluación periódica de los subcontratistas, de modo que la acumulación de incidencias debiera ser un motivo de su descalificación.

D. Manipulación y Almacenamiento.

El establecimiento tendrá identificadas y diferenciadas zonas de almacenamiento para al menos los siguientes tipos de materiales y productos:

- Productos alimenticios y bebidas a mantener en cámaras
- Productos alimenticios y bebidas de conservación normal
- Productos y materiales de limpieza
- Lencería
- Menaje y vajilla
- Repuestos y materiales del taller

Las zonas y espacios de almacenamiento no estarán a la vista del cliente y dispondrá de la condiciones ambientales y de limpieza e higiene suficientes para asegurar la adecuada conservación de los materiales y productos almacenados.

Las zonas de almacenamiento estarán dotadas de estanterías y sistema similar que permita separar y localizar fácilmente los distintos tipos de materiales o productos almacenados. Cuando el aspecto del material o producto no sea suficientemente identificado las estanterías tendrán un sistema de identificación como etiquetas de su contenido.

El establecimiento tendrá definido y formalizado un sistema de almacenamiento que identifique para cada tipo de material o producto la zona de estanterías donde han de almacenarse. En el caso de productos perecederos el sistema de almacenamiento tendrá previsiones para asegurar que los productos de caducidad mas próxima se coloque en las zonas mas visibles y accesibles. En cualquier caso los productos y su contenido estarán siempre perfectamente identificados.

Para los materiales o productos frágiles como vidrios y vajillas, el personal que manipule tendrá en cuenta las instrucciones inscritas en los embalajes procurando no golpearlos ni apilarlos en alturas excesivas. Además se utilizaran recipientes adecuados para su almacenamiento.

Las cámaras frigoríficas y congeladoras deberán tener en zona visible termómetros que permitan asegurar el mantenimiento de la cadena de frío. Para la manipulación de los alimentos congelados existirán instrucciones sobre el acceso y apertura de las cámaras que eviten posibles incidentes.

E. Aprovevisionamiento Interno.

Se entiende como aprovisionamiento interno los mecanismos por los que los materiales o productos que se encuentren en las zonas de almacenamiento son entregados a los departamentos o personas usuarias a los mismos.

El aprovisionamiento interno se realizara de acuerdo con una sistemática formalizada y conocida por todos los departamentos del establecimiento y utilizara impresos o vales para su realización.

El aprovisionamiento interno se realizara en horarios y circuitos establecidos para que estas actividades no afecten al cliente.

La zonas donde se depositan transitoriamente los materiales o productos hasta su consumo o utilización, reunirán las debidas condiciones ambientales y de limpieza y de higiene para asegurar la correcta conservación de dichos materiales y productos.

La manipulación de los materiales o productos se realizara tendiendo en cuenta las posibles instrucciones especificas indicadas en los embalajes aunque los materiales o productos hayan sido extraídos de ellos.

F. Mecanismos de Control.

El sistema de calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen por parte de las personas responsables de los aprovisionamientos las supervisiones necesarias para asegurar que se cumplen los requisitos indicados en esta norma. Dichas instrucciones estarán documentadas al menos en cuanto a su alcance, frecuencia y responsabilidad de su realización.

La supervisión de los aprovisionamientos contemplara, como mínimo los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los niveles de stock y de las instrucciones de almacenamiento.
- Comprobación de los registros de materiales, productos o servicios.
- Comprobación durante el aprovisionamiento interno de que las tareas se llevan a cabo de la forma establecida.
- Inventario mensual y comprobación del almacenamiento.

El resultado de estas supervisiones será registrado y archivado por el responsable del aprovisionamiento hasta la incorporación de los datos en los indicadores correspondientes.

En el caso de encontrar deficiencias significativas el responsable del aprovisionamiento lo pondrá en conocimiento del gestor de calidad para su tratamiento como situación adversa a la calidad.

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Objeto.

La norma tiene por objeto definir las características de calidad y los requisitos aplicables a los procesos relacionados con los servicios de organización de eventos, con independencia que lleve asociado el alojamiento.

2. Alcance.

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables, de manera general a la organización de eventos y en particular a los siguientes:

- Requisitos generales
- Reuniones de empresas
- Banquetes
- Exposiciones y exhibiciones
- Otros eventos

Se excluyen de esta norma los servicios de alojamiento que pudieran llevar asociados estos eventos, que será conforme con las normas de calidad del servicio correspondiente.

Estos elementos se consideran como unidades de servicio, de modo que en conjunto forman parte del servicio denominado Organización de Eventos. En la evaluación del sistema de calidad de un establecimiento hotelero serán tenidos en cuenta de manera individual cada unidad de servicio y como un conjunto del servicio.

3. Responsabilidades.

La Dirección del establecimiento asignará uno o varios responsables que con independencia de otras funciones, tendrá como misión coordinar la comercialización y prestación de los servicios de organización de eventos y asegurar que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad indicados en esta norma.

La Dirección del establecimiento asignará a los servicios de organización de eventos el número de personas adecuado a la plantilla estándar, con la capacitación necesaria para desempeñar correctamente las funciones indicadas. Los requisitos de formación aplicables al personal de eventos formarán parte de la definición de puestos de trabajo del establecimiento.

El personal de carácter temporal que participe en los servicios relacionados con los eventos, sean estos camareros, ayudantes de cocina, etc., reunirán las mismas características, en cuanto al conocimiento técnico y experiencia, que el indicado en la definición de los puestos de trabajo del establecimiento.

La subcontratación de servicios externos, relacionada con la organización de eventos, se tendrá a lo indicado en la norma de aprovisionamiento y almacenaje.

El responsable o responsables de la organización de eventos establecerá, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad del establecimiento, los indicadores de calidad de dicho servicio, necesarios para asegurar el nivel de calidad. Los resultados de estos indicadores serán accesibles al personal del servicio.

4. Requisitos del servicio.

Los niveles de calidad del servicio de un establecimiento forman parte de la política y objetivos de calidad del mismo y han de ser definidos por la Dirección. En esta norma de calidad del servicio hotelero, se establecen niveles mínimos de calidad, para los servicios de organización eventos que son requisitos a cumplir para la obtención de la calidad.

- Requisitos Generales.

El establecimiento dispondrá de salas de tamaño y configuración suficientes para asegurar la capacidad de los eventos ofrecidos o contratados. Dichas salas estarán dentro de la unidad arquitectónica del hotel, salvo que en la información al cliente se indique lo contrario.

Cada una de las salas o espacios utilizados en los eventos tendrá la capacidad definida, en plaza, máxima para cada configuración y utilización, de forma que sean cómodas para los clientes. Cada una de las distribuciones previsibles, deben estar editadas y a disposición de los clientes. A la hora de definir la capacidad máxima de las salas se tendrá en cuenta las columnas que pudieran tener las mismas y que dificulten la visibilidad de los asistentes. En ningún caso se sobrepasaran las plazas máximas establecidas.

Las salas o espacios utilizados para los eventos serán limpiados antes de su utilización diaria de acuerdo con lo indicado en la norma de limpieza, como si de espacios de uso común se tratara, además, de lo que se indica mas adelante.

El personal de establecimiento que preste los servicios de eventos estará correctamente uniformado, incluyendo preferentemente placa identificativa, en un lugar visible del uniforme, con su nombre. El personal de carácter temporal que colabore en los eventos también será uniformado, de manera armónica en su conjunto.

El o los responsables de los servicios de eventos, informara al personal de carácter temporal que participe en los servicios sobre los formulas o normas de cortesía del establecimiento.

- Reuniones de empresas.

Se entiende como reuniones de empresas, aquellos servicios que se prestan a las empresas para la celebración de reuniones de trabajo, formación, convenciones, etc., con independencia del posible alojamiento de los asistentes.

El alcance de los servicios a prestar para reuniones de empresa, estará formalizado en documentos como contrato, pedido, carta, etc., en los que figuraran claramente indicadas todas las características de los servicios. tales como tamaño, disposición de la sala o salas elegidas por el cliente, medios audiovisuales, dotación de las mesas, bebidas, etc. Dichos servicios habrán sido aceptados por el cliente.

La sala debe cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Permitir la proyección sin obstáculos
- Tener una ventilación suficiente y temperatura agradable
- Posibilidad de luz natural y de la luz artificial regulable
- Ausencia de ruidos ambientales internos o externos, especialmente en salas divididas con paneles.
- Espacios para los coffee brakes en un lugar recogido
- Montaje acorde con el numero de asistentes

El responsable de los servicios de eventos, tomara las precauciones necesarias para asegurar que los servicios están de acuerdo con lo indicado en el documento de venta. Para ello comprobara personalmente o mediante personal del servicio de eventos, que las salas han sido limpiadas, preparadas y dotadas con la suficiente antelación como para poder corregir cualquier situación antes de la hora acordada por el cliente.

Todas las reuniones de empresa, figuraran, de manera visible en paneles o carteles de la zona de recepción de manera que los asistentes puedan identificar fácilmente la sala o salas en que se celebra. El personal de recepción estará completamente informado de las reuniones de empresa, para facilitar ayuda a los asistentes. A la entrada de la sala estará colocado un panel con un cartel identificativo de la empresa que celebra la reunión.

El responsable de los servicios de eventos o la persona del servicio indicado, como referencia al cliente, estará en el establecimiento con la suficiente antelación para atender personalmente al representante del cliente y recibir su conformidad a la disposición de las salas y medios, así como para realizar cualquier modificación solicitada por el cliente.

Durante los descansos, el personal asignado, a la sala realizara una limpieza ligera, como mirar la parte de ventilación, vaciado de ceniceros y papeleras, etc., y de acuerdo con los servicios contratados, repondrá la dotación de las mesas, como agua, caramelos, cafés, etc.

Durante todo el tiempo en que se estén celebrando reuniones de empresa existirá una persona del establecimiento que atienda los representantes de los clientes para cualquier servicio adicional que se pudiera requerir, o para resolver posibles incidencias, especialmente con los materiales audiovisuales.

- a) Para todas las reuniones de empresas que requieran servicios de alimentos y bebidas como coffee brakes, almuerzos, cenas, etc., estos se realizaran a la hora acordada con el cliente y se atenderán a lo indicado en la norma correspondiente, poniendo especial cuidado en preparar la sala del comedor con un espacio diferenciado para cada grupo de asistente a una reunión.

Todos los servicios complementarios para las reuniones de empresa, tales como medios audiovisuales o informáticos, secretaria, recepción de mensajes, etc., estarán bajo la responsabilidad del establecimiento, aunque hayan sido subcontratados a terceros.

- Banquetes.

Se entiende como banquetes aquellos servicios que se prestan a empresas o particulares, que suponen la preparación y servicio de menú previamente acordado, con independencia del posible alojamiento de los participantes.

El alcance de los servicios de banquetes se materializara, preferentemente en documentos como contratos, pedidos cartas, etc., incluirán todas las características de los servicios, tales como numero de plazas o cubiertos, menú, bebidas, horarios, etc. Dichas características habrán sido aceptadas por el cliente.

La sala destinada a banquetes estará decorada de forma armónica y existirá la posibilidad de regular la luz de la misma. Además estará insonorizada de tal forma que los ruidos provenientes de la sala no molesten a los huéspedes del establecimiento.

El responsable de los servicios de eventos tomara las precauciones necesarias para asegurar que la preparación de las salas para banquetes se realiza con lo indicado en el documento de venta, para ello comprobara personalmente o mediante personal del servicio de eventos que las salas han sido limpiadas y preparadas para el numero de plazas previstos, con suficiente espacio, tanto para los comensales como para el personal del servicio. Además asignara a los encargados de realizar labores de limpieza durante la celebración del banquete, por ejemplo en el caso de bandejas caídas. Se valorara positivamente la posibilidad de elaborar conjuntamente con el cliente la distribución de los invitados en la sala de banquetes.

El responsable de los servicios de eventos o la persona del servicio que se ha dado como referencia al cliente, estará en el establecimiento con la suficiente antelación para atender personalmente al cliente y recibir su conformidad a la

disposición de las salas y medios, así como para realizar cualquier modificación solicitada por el cliente.

Cualquier cambio que se realice en las características del servicio sea esta sala, menú, bebidas, etc., deberá ser acordonado o aceptado por el cliente. En el caso de cambios por falta de existencias suficientes al producto que sustituye, será igual o mayor en cuanto a calidad o categoría que el sustituido. Así mismo se indicaran los productos congelados o preparados que se utilicen.

La elaboración del menú se realizara en las cocinas del establecimiento o de ser subcontratada, en cuyo caso se garantizara el cumplimiento de lo indicado en las normas de calidad del servicio.

Todos los aspectos relacionados con la preparación y servicio de los banquetes, se atenderá a lo indicado en la norma correspondiente, poniendo especial cuidado en prepararlas salas de comedor con espacios diferenciados suficiente para cada grupo de asistentes para un banquete.

- **Exposiciones y exhibiciones.**

Se entiende como exposiciones y exhibiciones aquellos servicios que se prestan a las empresas para la prestación o exposición y venta de sus artículos, con independencia del posible alojamiento de los organizadores. Las exposiciones y exhibiciones, pueden celebrarse tanto en salas como en habitaciones.

El alcance de los servicios a prestar para las exposiciones estar formalizado en documentos como contrato, pedido, carta, etc., en los que figurara claramente indicadas todas las características de los servicios, tales como tamaño, disposición de las salas, expositores o soportes, horarios, etc. Dichos servicios habrán sido aceptados por el cliente.

El responsable de los servicios de eventos tomara las precauciones necesarias para asegurar que los servicios están de acuerdo con lo indicado en el documento de venta. Para ello comprobara personalmente o mediante personal del servicio de eventos, que las salas han sido preparadas, limpiadas y montadas con la suficiente antelación como para poder corregir cualquier situación antes de la apertura. Las salas o habitaciones utilizadas estarán debidamente insonorizadas para garantizar la tranquilidad ambiental de los huéspedes del establecimiento.

Todas las exposiciones figuraran, de manera visible en paneles o carteles en la zona de recepción de manera que los asistentes puedan identificar fácilmente la sala o salas en que se celebra. El personal de recepción estará completamente informado de las exposiciones para facilitar ayuda de los asistentes.

El responsable de los servicios de eventos o la persona del servicio indicada como referencia al cliente, estará en el establecimiento con la suficiente antelación para atender personalmente al representante del cliente y recibir su conformidad a la

disposición de las salas, así como para realizar cualquier modificación solicitada por el cliente.

Durante los horarios establecidos para ello, el personal asignado a las salas realizara una limpieza ligera y, de acuerdo con los servicios contratados, repondrá la dotación de las mesas.

Durante todo el tiempo que se estén celebrando las exposiciones, existirá una personal del establecimiento que atienda los representantes de los clientes para cualquier servicio adicional que se pudiera requerir, o para resolver posibles incidencias, especialmente con los medios técnicos y audiovisuales.

Para todas las exposiciones que requieran servicios de alimentos y bebidas. estos se atenderán a lo indicado en la norma correspondiente, poniendo especial cuidado en preparar un área diferenciada de la sala para dicho servicio y mantener la limpieza de la misma.

Todos los servicios complementarios para las exposiciones, tales como expositores, medios audiovisuales o informáticos, secretaria, recepción de mensajes, etc., estarán bajo la responsabilidad del establecimiento, aunque hayan sido subcontratados a terceros.

Los establecimientos que realicen exposiciones con venta deberán, estar en posesión de la correspondiente licencia fiscal y cumplir con las normas y reglamentos aplicables en cada comunidad.

En el caso de que la realización de las exhibiciones o exposiciones supieran la utilización de servicios o capacidades como la eléctrica, que excediesen de las posibilidades de la sala o del establecimiento, se dispondrán los medios necesarios para cubrir las necesidades demandadas. En caso de no poder satisfacer dichas necesidades, se informara de ello al cliente.

- Otros eventos.

Se consideran como otros eventos todos aquellos servicios prestados por un establecimiento que no se puedan asimilar a todos los anteriores indicados.

El alcance de cualquier tipo de evento estará formalizado en documentos tales como contrato, pedido, carta, etc., en los que figurara claramente indicadas todas las características de los servicios a prestar. Dichos servicios habrán sido aceptados por el cliente.

El responsable de los servicios de eventos tomara las precauciones necesarias para asegurar que los servicios están de acuerdo con lo indicado en el documento de venta. Para ello comprobara personalmente o mediante el personal del servicio de eventos que la preparación; sean estas las salas, habitaciones, materiales, etc., del evento se han realizado con las características acordadas.

En el caso que así se haya acordado con el cliente, los eventos figuraran de manera visible en paneles o carteles en la zona de recepción de manera que los asistentes puedan identificar fácilmente la sala o zona en que se celebra.

El responsable del servicio de eventos coordinara con los otros servicios del establecimiento para asegurar que se realicen las tareas acordadas con el cliente durante el evento, tales como limpieza, café, bebidas, etc.

Durante todo el tiempo que se estén celebrando eventos, existirá una persona del establecimiento, que atienda a los representantes de los clientes, para cualquier servicio adicional que se pueda requerir, o para resolver posibles incidencias.

5. Mecanismos de control.

El sistema de la calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte de la persona o personas responsable de los eventos, las supervisiones necesarias para asegurar que se cumplen los requisitos indicados en esta norma, con especial énfasis en la revisión general antes del inicio del evento. Dichas instrucciones estarán documentadas, al menos en cuanto a su alcance, frecuencia y responsabilidad de realización.

La revisión general de los eventos contemplara, como mínimo los siguientes aspectos:

- Preparación de las salas, tamaño y disposición para las plazas previstas.
- Estado o limpieza de las salas, su mobiliario y equipamiento.
- Comprobación del funcionamiento de los medios técnicos y audiovisuales.
- Comprobación de la dotación de mesas, materiales, agua, vasos, etc.
- Comprobación de los carteles e indicadores en la recepción.

Durante la celebración de los eventos el responsable del establecimiento realizara revisiones periódicas, de acuerdo con los horarios acordados, para asegurar que se mantienen las condiciones iniciales en las salas y se realizan las reposiciones correspondientes.

El resultado de estas supervisiones será registrado y archivado por el responsable de eventos hasta la finalización del evento. En el caso de encontrar deficiencias significativas, el responsable de eventos lo pondrá en conocimiento del gestor de calidad, para su tratamiento como situación adversa a la calidad.

ANIMACION.

1. Objetivo.

La norma tiene por objeto definir las características de calidad aplicables a los programas de animación en establecimientos de alojamiento según su clasificación.

2. Responsabilidades.

La Dirección del establecimiento asignara una persona que con independencia de otras funciones, tiene como misión asegurar que en los servicios de animación, se respeten las instrucciones previstas para alcanzar los niveles de calidad definidos en esta norma.

Igualmente para cada uno de los servicios de animación, el director del establecimiento definirá una persona que tenga como misión controlar que estén alcanzando los niveles de calidad definidos en la presente norma. Adicionalmente para cada servicio se definirá la persona responsable de la atención al cliente y la persona responsable de la seguridad en las actividades de animación.

Para poder desempeñar sus responsabilidades correctamente el personal asignado contara con la formación necesaria sobre técnicas para el correcto desempeño de sus funciones, gestión de la calidad, trato con el cliente, relaciones humanas y seguridad e higiene.

Todo el personal adscrito a alguno de los servicios de animación, conocerá el contenido de las presentes normas y habrá recibido formación sobre el modo de aplicación de las mismas en su empresa.

El responsable de animación o en su defecto el responsable de cada área de animación, definirá de acuerdo a la política de la empresa, un conjunto de indicadores de calidad, a partir de los cuales hará un seguimiento del nivel de servicio ofrecido y del nivel de satisfacción alcanzado por el cliente.

La información recogida, así como las conclusiones que se obtengan, serán de libre acceso a la Dirección de la empresa y a todo el personal asignado al servicio de animación, siendo conveniente la comunicación formal y periódica de estos resultados a estas personas, así como los responsables de otros departamentos.

3. Requisitos del servicio.

Todos los servicios identificados en las normas de animación deberán cumplir la normativa correspondiente a: Adecuación del espacio de servicio al público y adecuación del servicio al cliente.

El servicio de animación es obligatorio en todos los establecimientos de alojamiento turístico, independientemente de su categoría. El tamaño, situación e instalaciones de un establecimiento determinado podrá ser motivo de exención de esta obligatoriedad. La misma deberá basarse en un análisis y encuestación de la clientela.

El espacio de servicio al cliente de las áreas de animación se considerara acorde a sus deseos cuando:

- Las instalaciones del servicio al público, los aseos, duchas y vestuarios en general estén limpios e higiénicos.
- La decoración de las instalaciones que lo requiera sean agradables.
- Las instalaciones de servicio al público que lo requiera sean prácticas y de cómodo acceso.
- Las instalaciones estén perfectamente cuidadas y en buenas condiciones.
- Las instalaciones de animación cumplan con las condiciones de seguridad que la ley determina en cada caso.
- Se realice un mantenimiento continuado de aquellas instalaciones deportivas que requieran un mantenimiento específico después de su uso; como las pistas de tenis.

El servicio al cliente en animación se considerará acorde con sus deseos cuando:

- ❖ El horario del servicio responda a sus necesidades y respete sus hábitos y costumbres.
- ❖ El trato del personal al cliente sea formal, amable y respetuoso, a la vez cálido y afectuoso.
- ❖ El personal este dispuesto a servir competentemente y este pendiente constantemente del cliente, y en especial de su seguridad en instalaciones deportivas, piscinas, etc., que puedan comportar algún riesgo.
- ❖ El servicio este coordinado.
- ❖ Existan unas normas de cortesía generalmente conocidas por todo el personal del servicio.
- ❖ Tenga un alto nivel de conocimiento o dominio de dos o tres idiomas más utilizados por los clientes del establecimiento, que garantice una comunicación fácil con el cliente.
- ❖ El aspecto del personal sea cuidado y vistan uniformados de forma funcional, elegante y limpia. Todo el personal ira identificado con una placa en la que le indique por lo menos su nombre.
- ❖ El personal debe actuar con seguridad.
- ❖ El personal relacionado con las instalaciones que puedan comportar algún riesgo como piscinas tengan conocimientos de primeros auxilios.
- ❖ El personal conozca las normativas de uso de las instalaciones, precios y horarios de apertura, sistemas de inscripción y disponibilidad de equipamiento, relacionados con las actividades que se desarrollan en el área de trabajo e informe de ellas a los clientes.

El número de horas del servicio de animación estará en función de la categoría, características del establecimiento y del tipo de clientela. Un procedimiento interno establecerá el sistema de gestión del servicio y de todas las actividades que se realicen. En la planificación y programación de actividades estará acorde con las necesidades de los clientes y para lo cual se utilizará a este como fuente de información en la revisión de las actividades y horarios.

El número de horas mínimo del servicio de animación deberá mantenerse durante el 80% de las semanas del año, para los establecimientos abiertos todo el año y un 100% para los establecimientos de temporada.

El establecimiento tendrá definidas y programadas actividades de manera que cubran las tres franjas horarias de mañana, tarde y noche. La intensidad de las mismas será acorde con la opinión de los clientes expresadas, al menos a través del sistema de encuestación.

El responsable del servicio de animación, deberá definir periódicamente las actividades programadas para la semana siguiente.

Los programas de animación podrán referirse a tres tipos de actividades:

Actividades sociales; concursos y juegos de salón

Actividades deportivas; en función de las instalaciones de las que disponga el establecimiento.

Actividades de entretenimiento; espectáculos, actividades manuales, cine, videos y T.V.

En todos los casos se tendrá en cuenta la programación de actividades para niños y aquellos establecimientos que además tengan un segmento importante de la clientela de carácter familiar, este deberá ofrecer el servicio de animación acorde a sus necesidades.

El contenido de los programas deberá tener consideración, con carácter prioritario sobre el tipo de cliente que recibe el establecimiento; debiéndose adaptar en función de los cambios que se observe en la clientela recibida.

En cualquier caso, el programa deberá contar con actividades dirigidas a pública de diferentes edades en el caso de que el perfil de la clientela así lo considere.

Periódicamente, el responsable de servicio, tomara datos para conocer el nivel de aceptación de cada una de las actividades. Esto se realizara periódicamente a través de una encuestación al cliente.

La existencia del servicio de animación con detalle de actividades posibles, horas de atención al público en las diferentes áreas y su localización dentro del establecimiento, se presentara en el directorio de servicios que el cliente encontrara en su habitación.

Programa de Animación.

El espacio y la atención al cliente en la áreas de animación, se considerara acorde a los deseos del cliente cuando se cumple la normativa correspondiente.

El programa de animación se considerara acorde a los deseos del cliente cuando:

- Los establecimientos de 4 y 5 estrellas den a sus clientes la posibilidad de realizar el 70% de las siguientes actividades:
Juegos de mesa, shows y espectáculos, ping-pong, billar, fútbolín, deportes como natación gimnasia, tenis, squash, y otras actividades como el baile, la discoteca, bingo, maquinas recreativas y manualidades. En establecimientos de 3 estrellas, se podrán realizar por lo menos el 50% de dichas actividades.
- El programa general de animación, para la semana en curso este disponible para su consulta en el tablón de anuncios situado en un lugar visible para los clientes y en zona de paso habitual, existiendo un programa mas detallado con información necesaria para cada caso, precios, reservas, lugar de inscripción, publico al que va dirigido, etc. en las áreas correspondientes..
- Los hoteles de 5, 4 y 3 estrellas, deberán tener siempre a disposición de los clientes medios de transporte, con información de los posibles horarios.

Equipamiento.

El espacio y la atención al cliente en las áreas de animación se considerara acorde a los deseos del cliente cuando cumpla la normativa correspondiente.

El equipamiento y animación se considerara acorde a los deseos cuando:

- El establecimiento disponga de equipamiento suficiente para la realización de las actividades programadas para el mes en curso.
- Dicho equipamiento se encuentre en buenas condiciones de uso.
- La disponibilidad de equipamiento, sus precios y necesidad de reserva si se requiere, lugar de recogida, etc. este detallado en tablón de anuncios junto con el programa de actividades del mes.
- El personal a cargo del equipamiento de las instrucciones de uso pertinentes en aquellos casos en que sea necesario o sea requerido por el cliente.
- Exista equipamiento para los diferentes públicos, en función de sus edades sean niños, jóvenes y adultos.

Mecanismos de control

La persona responsable de cada uno de los servicios relacionados, o en su caso la persona asignada por él, realizara la tareas de supervisión necesarias para asegurar un preciso cumplimiento de las normas definidas anteriormente. En cualquier caso, como mínimo las actividades de supervisión y control que se realizan serán las que a continuación se establecen.

Las actividades de supervisión quedaran convenientemente documentadas, de manera que sea posible realizar un seguimiento de los indicadores de calidad en los diferentes servicios.

Con carácter permanente, el responsable del servicio pondrá a disposición de todas las personas a su cargo un libro de incidencias en el que podrá anotar todas aquellas actividades relevantes que hayan tenido lugar durante su servicio en contacto con el cliente. Estas podrán hacer referencia a su área, su departamento

o a otros. El tipo de actividades que se anotaran con mas frecuencia serán las quejas y sugerencias de los clientes, el incumplimiento con el cliente y los servicios extraordinarios ofrecidos.

La información recogida, será analizada mensualmente y sus conclusiones expuestas a las personas que integren el servicio, en los aspectos que se les atañe, y a los responsables de otros servicios si fuere conveniente.

Durante el horario de las actividades de animación la persona responsable del servicio, estará atenta ala seguridad de las personas, al funcionamiento de las instalaciones que se utilicen, a la integración de los clientes en las actividades, y tomar las iniciativas que considere convenientes y estén a su alcance para asegurar una correcta atención al cliente.

MANTENIMIENTO

1. Objeto.

La norma tiene por objeto definir las características de calidad y los requisitos internos aplicables a los procesos de mantenimiento de las instalaciones en los establecimientos de alojamiento, cualquiera que sea su clasificación.

2. Alcance.

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables de manera general a todos los procesos de mantenimiento y conservación en particular a los siguientes:

- A. Requerimientos Generales.
- B. Equipamiento de habitaciones
- C. Sistemas de calefacción y aire acondicionado
- D. Ascensores y montacargas
- E. Sistemas de emergencia y contra incendios
- F. Equipamiento de zonas comunes
- G. Instalaciones de cocina, lavandería, limpieza
- H. Instalaciones eléctricas
- I. Instalaciones de exteriores.

Estos elementos se consideran como unidades de servicio de modo que un conjunto forman parte del servicio denominado mantenimiento. En la evaluación del sistema de calidad de un establecimiento hotelero, serán tenidos en cuenta de manera individual cada unidad de servicio y como conjunto del servicio.

3. Responsabilidades.

La Dirección del establecimiento asignara uno varios responsables que, con independencia de otras funciones, tendrán como misión coordinar los servicios de

mantenimiento y conservación y asegurar que se respeten las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad indicados en esta norma.

La Dirección del establecimiento establecerá un sistema eficaz para que cualquier persona empleada en el establecimiento pueda avisar a los servicios de mantenimiento sobre incidencias en el funcionamiento o mantenimiento de las instalaciones.

El personal encargado del mantenimiento de las instalaciones, habrá recibido formación sobre trato con el cliente, para asegurar una adecuada relación con los clientes durante el desarrollo de sus tareas y conocerá las formulas de cortesía generalmente aplicadas en el establecimiento.

La Dirección del establecimiento establecerá un plan preventivo de mantenimiento, en el que se incluirán, como mínimo actividades de inspección, comprobación del estado y funcionamiento en las instalaciones y de sustitución de elementos y partes consumibles o sometidas a desgaste, cuyo mal estado pudiera originar averías o incomodidades al cliente.

El responsable de mantenimiento técnico definirá, conjuntamente con la Dirección y de acuerdo con la política de la empresa un conjunto de indicadores de calidad, a partir de los cuales hará el seguimiento del nivel del servicio ofrecido y del nivel de satisfacción alcanzado por el cliente.

El servicio de mantenimiento técnico dispondrá, en un almacén o taller de un stock de repuestos y materiales consumibles que les permitan afrontar cualquier reparación que afecte al cliente. Se tendrá especial cuidado en mantener un stock suficiente de aquellos elementos necesarios para asegurar el suministro eléctrico y de agua. Este almacén o taller mantendrá un sistema adecuado de clasificación y almacenamiento que permite el fiable y rápido acceso al elemento buscado.

4. Requisitos del servicio.

Los niveles de calidad del servicio de un establecimiento, forman parte de la política y objetivos de la calidad del mismo y han de ser definidos por la Dirección. En esta norma de calidad del servicio hotelero, se establecen niveles mínimos de calidad para los servicios de mantenimiento que son requisitos a cumplir para la obtención de la calidad.

A. Requerimientos Generales.

El responsable o responsables de mantenimiento establecerán, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad del establecimiento, un plan de mantenimiento en el que cada equipo o instalación se identificarán las actividades o gamas de mantenimiento a realizar y a la frecuencia de las mismas.

Todas las actividades de mantenimiento excepto pequeñas intervenciones serán registradas en los libros de instalaciones o en listados de partes de trabajo. Dichos documentos deberán ser conservados durante un periodo de vigencia como mínimo durante un año.

El establecimiento tendrá previstas y documentadas las actividades a realizar en caso de averías que pudieran afectar la seguridad o la comodidad de los clientes.

El trato con el cliente del servicio de mantenimiento técnico se considerara acorde con sus deseos cuando:

- El horario de funcionamiento de servicio responda a sus necesidades y respete sus hábitos y costumbres.
- El trato del personal al cliente sea amable y respetuoso.
- El servicio sea fiable y no se cometan errores.
- El personal tenga capacidad de respuesta y pueda atender satisfactoriamente los imprevistos.
- El servicio sea coordinado con los diversos departamentos.
- El servicio que realice sea con prontitud y diligencia.
- Existan unas normas de cortesía generalmente conocidas por todo el personal del servicio.
- El aspecto del personal sea cuidado y vistan uniformados, de forma funcional y limpia, todo el personal ira identificado con una placa que indique por lo menos su nombre.
- El personal debe actuar con seguridad.
- El personal debe actuar con prioridad para prevenir las quejas de los clientes.
- El personal debe poner todos los medios a su disposición para resolver las averías que se presenten.

B. Equipamiento de Habitaciones.

Mantenimiento de habitaciones: se incluye en este apéndice todos los equipos y aparatos de una habitación, incluido baño, como puede ser sin limitación, iluminación, teléfono, radio, T.V, minibar, sanitarios, griferías, secador de pelo y cualquier otro complemento. También se incluyen los muebles y elementos decorativos de la habitación.

Todos los elementos que constituyen el equipamiento de una habitación deberán estar en buen estado de conservación y funcionamiento, debiendo repararse o sustituirse cualquiera que presentara anomalías.

Cuando en una habitación haya entrada y salida del cliente, el personal encargado de la limpieza comprobara el estado y funcionamiento de los elementos de equipamiento, avisando a los servicios de mantenimiento y a recepción cualquier anomalía observada.

Los servicios de mantenimiento, revisaran periódicamente las habitaciones para comprobar el correcto estado y funcionamiento de los elementos de su equipamiento procediendo de acuerdo con el plan preventivo establecido a la sustitución de las partes oportunas.

Toda anomalía detectada e informada por el cliente será objeto de inmediata reparación o sustitución, debiendo recabarse, a través del servicio de recepción, la conformidad del cliente sobre la reparación efectuada.

Todos los aparatos de una habitación cuyo funcionamiento no sea obvio dispondrán de manera accesible de las instrucciones básicas necesarias para su manejo. Dichas instrucciones estarán redactadas de forma clara y esquemática en los idiomas usuales del establecimiento. En estas instrucciones se incluye la identificación de los canales de T.V programados en los aparatos.

Los aparatos de la habitación que estén sometidos a reglamentos deberán pasar las inspecciones previstas en los citados reglamentos.

El equipamiento de una habitación, se considerara correctamente mantenido cuando:

- Las paredes, suelos, muebles, elementos decorativos, no presenten roturas o defectos apreciables.
- La iluminación y tomas de corriente sean operativas.
- La radio, la T.V, el minibar, etc., funcionen correctamente.
- Los elementos de grifería funcionen adecuadamente, sin presentar ruidos excesivos ni fugas de agua.
- Los elementos de porcelana sanitaria no presenten roturas o defectos apreciables.
- Las instrucciones de manejo e inventario de menaje de cocina se encuentren disponible.
- Los aparatos sometidos a reglamentos han pasado las inspecciones correspondientes.

El alumbrado de una habitación debe ser suficientemente variado, para asegurar un uso confortable de la dependencia. Se tomaran como indicaciones mínimas las siguientes:

- a) Existirán lamparas de noche adecuadas para la lectura y de fácil acceso desde la cama, excepto en las camas plegables o camas opcionales.
- b) En caso de que haya terraza, existirá una lampara de intensidad adecuada.
- c) La luminosidad global de la habitación que facilite las lamparas eléctricas deberá ser suficientemente confortable y amplia en toda la estancia.
- d) Los armarios contarán con un nivel de iluminación suficiente preferentemente por la existencia de luces en el exterior que adecuadamente orientadas iluminen el interior de los armarios.

La habitación dispondrá de por lo menos un armario ropero equipado con cajonera o estantes con capacidad suficiente para el uso de la misma. Al respecto, se tendrá en cuenta tanto en la capacidad de las dependencias, el número de personas, como la estancia media de los clientes. El armario ropero, estará equipado con un mínimo de 12 perchas o plásticos de calidad que podrá ser de diversos tipos.

El número de mesas y sillas con las que cuenta una habitación, así como su tipología, dependerá de la categoría del establecimiento. En los hoteles de 5 y 4 estrellas, la habitación deberá tener una mesa escritorio, una mesa de centro, una butaca o sillón o sofá, una silla, mesa y sillas de terraza, un maletero y un espejo. En hoteles de 3 estrellas, la habitación del hotel deberá tener, una mesa de escritorio, una butaca o sillón o sofá, una silla, una mesa y sillas de terraza y un espejo. En hoteles de 2 y 1 estrellas, deberá tener 2 sillas, una mesa de escritorio, una mesa y sillas de terraza.

Las bañeras y áreas de ducha, dispondrá de un sistema antideslizante, manteniéndose siempre los máximos niveles de higiene.

Los componentes complementarios del equipamiento de una habitación, que deben considerarse son:

Hoteles de 5 estrellas: T.V a color de 21" con conexión a antena parabólica, almohada, caja de seguridad, hilo musical o similar, minibar, secador de pelo, espejo de cortesía en baño, taburete en baño, teléfono en baño, papelería con tapa en baño. En hoteles de 4 estrellas, T.V a color de 14" con conexión a antena parabólica, caja de seguridad, hilo musical o similar, minibar por petición del cliente, secador de pelo, taburete en baño, papelería con tapa en baño. En hoteles de 3 estrellas, T.V a color por petición del cliente, cajas de seguridad. Todas las categorías, una almohada adicional al número de camas de la habitación, papelería en habitación, espejos suficientemente grande en baño.

El establecimiento tendrá definida, la asignación de habitaciones de fumadores o no fumadores, y la gestión de las mismas.

Habrán adaptadores, para los enchufes a disposición de los clientes.

Los colchones y las bases, deberán estar en buen estado de uso y conservación. Los colchones no deben presentar daños en el tapizado, ni restos de suciedad. Los resortes deben estar en buenas condiciones y prestar un nivel homogéneo de resistencia en toda la superficie del colchón, de manera que en ningún caso una persona adulta tumbada note los resortes o las lamas del somier. Se deberá garantizar, conforme a las recomendaciones de los fabricantes de colchones, una base adecuada para el descanso de las personas, entre estas pueden considerarse los somieres de las lamas o de los soportes. El establecimiento definirá el sistema y el responsable de la conservación, estado de los colchones y

bases. Este sistema incluirá los criterios objetivos aplicables para cualificar dicho estado, en lo referente al aspecto general, higiene, criterios de hundimiento y confort.

C. Sistema de Calefacción y Aire Acondicionado.

Los sistemas integrales de aire acondicionado y calefacción, serán objeto de revisiones, con el alcance y periodicidad establecidos por el fabricante o instalador, o en su caso por un especialista en instalaciones de este tipo.

El establecimiento deberá disponer, o tener subcontratación equipo de técnicos o instalaciones de aire acondicionado o calefacción que permita la inmediata reparación de cualquier avería de la misma.

En la habitaciones, deberá existir termostato u otro instrumento de regulación que permita mantener las condiciones de temperatura deseadas por los clientes, o la desconexión del aire acondicionado o calefacción. Las instrucciones para la regulación deberán ser obvias en el propio instrumento o estar disponibles y accesibles al cliente, en los idiomas habituales del establecimiento.

Los equipos de aire acondicionado y calefacción de tipo individual instalados en las habitaciones, se consideran como equipamiento de las habitaciones y como tal serán mantenidos según lo indicado en esta norma.

Con independencia de las revisiones periódicas, aquellas instalaciones de aire acondicionado y calefacción incluida la piscina y suministro de agua caliente que estuvieren afectados por reglamentos como el gas o aparatos a presión, serán objeto de inspecciones previstas en el reglamento correspondiente.

En los sistemas de calefacción central por agua, todos los radiadores y en especial los de las habitaciones, serán objeto de una comprobación de sus circuitos, en la época previa a su funcionamiento.

Los sistemas de suministro de agua caliente, como calderas, bombas de calor, etc., serán revisados con la periodicidad necesaria para asegurar el caudal y temperatura adecuada, verificando periódicamente que el extremo mas alejado de la red de distribución llegue el agua como mínimo a 40° C. salvo que la reglamentación exija una temperatura superior.

La calefacción es obligatoria en todas las categorías, excepto en las zonas donde la temperatura media mensual no sea inferior a 18° C.

D. Ascensores y Montacargas.

Los ascensores y montacargas y en cualquier otro sistema de elevación que pudiera ser utilizado por personas serán objeto de las revisiones previstas por el fabricante o en su caso por un especialista en mantenimiento de ascensores.

Además de las revisiones, todos los ascensores, montacargas y aparatos de elevación que pudieran ser utilizados por personas, pasaran con la periodicidad establecida las inspecciones previstas en el reglamento correspondiente, quedando debidamente registrados en el libro de instalaciones.

Los establecimientos deberán disponer o tener subcontratado un equipo de técnicos en aparatos de elevación que permita la inmediata reparación de cualquier avería en los mismos.

Ante cualquier anomalía en el funcionamiento de los ascensores o montacargas incluyendo como tales, además de los propios de los desplazamientos todos los de los elementos auxiliares como luz, alarma, teléfono, etc., y las roturas en los elementos de protección o decorativos, los servicios de mantenimiento anularán la función del mismo colocándolos los respectivos avisos hasta que se produzca la reparación.

Los ascensores dispondrán de un interfono o un teléfono de emergencia en el interior.

Todos los elementos visibles de los ascensores y montacargas, tales como luces, botoneras, paneles, etc., tendrán un aspecto limpio y cuidado no presentando roturas o daños apreciables a la vista.

E. Sistema de emergencia contra incendios.

Se entiende como sistema de emergencia todos los relacionados con el suministro alternativo de electricidad como baterías, generadores, etc., y de agua como depósitos de agua, aljibes, etc., y señalización de emergencia, incluidas las señales acústicas y como sistemas contra incendios los relacionados con la detección y extinción de los mismos. El establecimiento dispondrá de todos los sistemas y equipos de emergencia y contra incendios requeridos por las autoridades para el tipo y tamaño del establecimiento.

Todos los sistemas de emergencia y contra incendios serán objeto de las revisiones previstas por sus fabricantes o instaladores o en su caso por un especialista en este tipo de instalaciones.

Todos los sistemas de emergencia y contra incendios serán objeto de las inspecciones o revisiones técnicas previstas en los reglamentos correspondientes.

La señalización de los elementos contra incendios, alarmas, extintores, etc., será visible por el cliente y estará de acuerdo con los reglamentos correspondientes en cuanto a su color, tamaño, situación, etc. En cada planta del edificio o área individualizada del establecimiento existirán, de forma visible planos o croquis de ubicación de los equipos contra incendios más próximos.

Las salidas de emergencia estarán debidamente señalizadas. En cada habitación existirá un plano o croquis con las salidas de emergencia y las instrucciones básicas para los casos de emergencia redactadas en los idiomas habituales del establecimiento.

Las puertas de emergencia, deberán estar libres de obstáculos y permitir su fácil apertura desde el interior. Y en ningún caso se encontraran con los cierres bloqueados como cadenas, etc. Las puertas contra fuegos deberán estar sistemáticamente cerradas, disponiendo, en caso de ser necesario de muelle para su cierre.

F. Equipamiento de Zonas Comunes.

Se entiende como equipamiento de zonas comunes, todos los equipos y aparatos funcionales o decorativos situados en las zonas de acceso de común, tales como pasillos, comedores, salones, gimnasio, sauna, cafetería, garajes, piscina, etc.

Con independencia de la comprobación diaria del personal de limpieza, el plan de mantenimiento incluirá una revisión, con periodicidad mínima mensual, por parte de los servicios de mantenimiento o persona responsable encargado, del correcto estado y funcionamiento de los elementos de equipamiento de zonas comunes. La inspección mensual podrá ser realizada por el personal del área implicada sea este recepción, alimentos y bebidas, etc., que informara de las anomalías detectadas al servicio de mantenimiento mediante la complementación de partes o similares.

Todos los equipos y aparatos de las zonas comunes, cuyo mantenimiento no este definido en otros apartados de esta norma, deberán encontrarse en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento. El plan de mantenimiento incluirá provisiones para la comprobación periódica de estos equipos y aparatos.

Toda anomalía en equipos y aparatos de las zonas comunes detectada e informada por el cliente será objeto de inmediata reparación. El responsable de la reparación deberá recabar, a través de recepción la conformidad del cliente sobre la reparación efectuada.

G. Instalaciones de lavandería, limpieza y cocina.

Se incluye en este apartado, los equipos y aparatos funcionales de uso habitual en estas instalaciones tales como maquinas de lavado, secadoras, planchas, cámaras frigoríficas o congeladoras, lavaplatos, hornos, etc., incluidos los que puedan estar situados en las cafeterías.

Todos los aparatos y equipos de las instalaciones de limpieza, lavandería y cocinas, cuyo mantenimiento no este definido en otros apartados de esta norma, deberán encontrarse en todo momento en un buen estado de conservación y mantenimiento. El plan de mantenimiento incluirá revisiones para la comprobación periódica de estos equipos y aparatos.

Los equipos e instalaciones que utilicen gas serán objeto de revisiones e inspecciones previstas en los reglamentos correspondientes, tanto por parte del suministrador del gas, como del establecimiento.

Las cámaras congeladoras, serán objeto de la comprobación diaria de su temperatura por parte del personal de restauración, con registro de los resultados obtenidos. La maquina de panadería y las cámara frigoríficas, serán objeto, además de revisiones especiales, de un acuerdo con sus características.

H. Instalaciones Eléctricas.

Se incluyen en este apartado los elementos de regulación y control del suministro de electricidad, tales como transformadores, cuadros de interruptores, limitadores o fusibles, etc.

Todas las instalaciones eléctricas, deberán encontrarse en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento. El plan de mantenimiento incluirá, previsiones para la comprobación periódica de estas instalaciones.

Las instalaciones eléctricas serán objeto de las revisiones e inspecciones previstas en los reglamentos correspondientes.

I. Instalaciones Exteriores.

Se incluyen en este apartado todas las instalaciones exteriores al edificio del establecimiento que puedan ser utilizadas por el cliente tales como terrazas, jardines, aparcamientos. También se incluyen las piscinas, aunque estas sean cubiertas o estén dentro del edificio.

Todas las instalaciones exteriores, deberán encontrarse, en todo momento en un buen estado de conservación y funcionamiento. El plan de mantenimiento incluirá previsiones para la comprobación periódica de estas instalaciones.

Toda anomalía en las instalaciones exteriores, detectada e informada por el cliente será objeto de inmediata reparación o sustitución. El responsable de la reparación, deberá recabar, a través de recepción la conformidad del cliente sobre la reparación efectuada.

Las aguas de las piscinas serán comprobadas diariamente de acuerdo con las instrucciones de los productos utilizados para su tratamiento. La comprobación de los parámetros del agua ya sean estos temperatura, el PH, etc, serán registrados en los correspondientes libros.

J. Mecanismos de Control.

El sistema de calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte de la persona o personas responsables del mantenimiento, las supervisiones necesarias para asegurar, que se cumplen los requisitos indicados

en esta norma. Dichas instrucciones estarán documentadas en menos en cuatro a su alcance y frecuencia y responsabilidad de realización.

La supervisión del mantenimiento de instalaciones contemplara como mínimo los siguientes aspectos:

- Cumplimiento a través de los libros.
- Planificación de las revisiones e inspecciones reglamentarias.
- Comprobación durante las tareas de mantenimiento que estas se llevan a cabo de la forma establecida.
- Inspección periódica mínimo anual de las instalaciones y equipos. Esta inspección abarcara el correcto estado de mantenimiento y conservación de los equipos y aparatos.

El resultado de estas supervisiones, será registrado y archivado por el responsable de mantenimiento hasta la incorporación de los datos en los indicadores correspondientes.

En el caso de encontrar deficiencias significativas por su importancia o repetición, el responsable de mantenimiento lo pondrá en conocimiento del gestor de calidad para su tratamiento como situación adversa de la calidad.