

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

**TITULACIÓN: MASTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS E INSTITUCIONES TURISTICAS**

TRABAJO FIN DE MASTER



**TÍTULO: APLICACIÓN DE LA NORMA UNE 182001 A
UN HOTEL**



Alumno: Juan Agustín Vergara González

Director: Ángel Rafael Martínez Lorente

Septiembre 2013

ÍNDICE

Resumen	3
Introducción	4
Análisis y Discusión	6
1) Hotel La Posada	6
2) Aplicación de la Norma UNE 182001 al Hotel La Posada. Introducción.	7
Mapa de Procesos	7
A) Procesos de la Dirección	10
A.1) Proceso de Planificación	10
A.2) Proceso de Organización	13
A.3) Proceso de Gestión de recursos	29
A.4) Proceso de Comercialización	35
A.5) Proceso de Control y Mejora continua	36
B) Proceso de Alojamiento	38
B.1) Subproceso de Reservas	38
B.2) Subproceso de Llegadas	39
B.3) Subproceso de Atención Continuada	40
B.4) Subproceso de Facturación y Salida	43
C) Proceso de Restauración	44
C.1) Subproceso de Planificación de la Oferta Gastronómica	44
C.2) Subproceso de Manipulación y Elaboración	44
C.3) Subproceso de Prestación de Servicio	45
D) Proceso de Eventos	46
E) Proceso de Mantenimiento	47
E.5) Subproceso de Mantenimiento Preventivo	49
E.6) Subproceso de Mantenimiento Correctivo	50

F) Proceso de Limpieza	51
F.2) Subproceso de Limpieza de Instalaciones	51
F.3) Subproceso de Lencería y Lavandería	54
G) Proceso de Aprovisionamiento	54
G.1) Subproceso de Gestión de Compras	55
G.2) Subproceso de Recepción de Mercancías	55
G.3) Subproceso de Almacenamiento	55
H) Proceso de Animación	57
Conclusiones	58
Anexos	59
Anexo A	59
Anexo B	60
Anexo C (Manual de procedimientos)	62
Referencias Bibliográficas	85

RESUMEN

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente constituyen los puntos fundamentales que toda empresa de bienes o servicios debe buscar y conseguir, en especial, los establecimientos turísticos.

El Trabajo Fin de Máster, se refiere a la aplicación de la Norma Une 182001 a un hotel. La Norma Une 182001, ofrece al sector turístico, una serie de requisitos para la consecución de objetivos de calidad y aplica para ello, un sistema de gestión por procesos. Con este trabajo vamos a describir que los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos, no son solo aplicables a grandes organizaciones, en hoteles de gran prestigio y de muchas estrellas.

En organizaciones de pequeño tamaño, como el caso que analizamos, un hotel de 2 estrellas, los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos, en este caso, la marca Q de Calidad Turística, son perfectamente aplicables e igualmente importantes, a pesar del tamaño del hotel y contribuyen de forma decisiva a la obtención y consecución de los objetivos de calidad propuestos.

INTRODUCCIÓN

Siempre me ha interesado como grandes organizaciones, con un gran número de personas (hoteles, bancos, grandes empresas), consiguen trabajar de forma ordenada y coordinada, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y además, consiguen que sus clientes les vuelvan a demandar una y otra vez sus servicios.

En el caso de las empresas turísticas, tanto grandes como pequeñas, lo que determina la forma de trabajar de las organizaciones es conseguir la satisfacción total del cliente. Todos los procesos de servicios están orientados a conseguir que el cliente se encuentre satisfecho pero además, tenemos y debemos preguntar al cliente, si es verdad lo que nosotros pensamos, si es cierto que nuestros procesos de servicios han satisfecho sus deseos y necesidades.

En el caso de España, el sector turístico tiene una gran importancia, tanto en términos de generación de renta y riqueza, como en creación de empleo. Para asegurar la calidad de los servicios turísticos, existen varios sistemas como normas ISO 9000, modelo EFQM y marca Q de Calidad Turística.

En este Trabajo Fin de Máster, hemos descrito la aplicación de la Marca Q de Calidad Turística a un hotel. Este sistema de gestión de la calidad, tiene cuatro componentes:

- 1) Normas de calidad específicas, para cada uno de los subsectores turísticos que definen el proceso, los estándares de servicio y los requisitos de calidad.
- 2) Un sistema de certificación, mediante el cual, una tercera parte independiente, garantiza que las empresas cumplan las normas.
- 3) La Marca Q de Calidad Turística.
- 4) Un organismo de gestión, conocido como ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) que promueve el sistema y es responsable de su ejecución, de la integridad y difusión.

En el caso concreto, de este Trabajo Fin de Máster, hemos aplicado las normas que definen la Marca Q de Calidad Turística para hoteles, la Norma Une 182001, a un hotel. La aplicación de la Norma Une 182001 viene determinada por una serie de procesos. Los procesos más importantes en este trabajo y que se han aplicado al hotel son:

- a) Procesos de la Dirección
- b) Proceso de Alojamiento
- c) Proceso de Restauración
- d) Proceso de Mantenimiento

e) Proceso de Limpieza

f) Proceso de Aprovisionamiento

Cada proceso está formado por una serie de normas y requisitos de obligado cumplimiento y otra serie de normas y requisitos que varían, según la categoría del establecimiento turístico. Además, cada uno de los procesos, se estructura de la siguiente forma:

- Objeto: Se definen los objetivos y propósitos de la norma, en la unidad de servicio correspondiente.
- Alcance: Se especifican los servicios concretos y ámbitos del hotel, a los que se refiere la norma.
- Responsabilidades: Se definen las responsabilidades, para cada tarea o actividad relacionada con los servicios a los que se refiere la norma.
- Requisitos del servicio: Se definen las condiciones o requerimientos que deben cumplir los establecimientos turísticos, en cada uno de los servicios.
- Mecanismos de control: Se especifican todas las actividades de control interno que deben realizar los responsables de los respectivos servicios, con objeto de conocer en todo momento, el nivel de servicio que se está ofreciendo al cliente.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

1) Descripción Hotel La Posada

El hotel objeto del trabajo, es el Hotel La Posada. Es un hotel de dos estrellas, situado en la Diputación de La Palma (Cartagena). El hotel data del año 1900, siendo su última remodelación efectuada en el año 2006. Se distingue por ser un hotel familiar, con un ambiente acogedor.

El Hotel

Hotel La Posada, dispone de 15 habitaciones, distribuidas de la siguiente forma:

- a) Seis habitaciones con dos camas.
- b) Cinco habitaciones con cama de matrimonio.
- c) Tres habitaciones individuales.
- d) Una habitación para minusválidos.

Todas las habitaciones disponen de baño individual, calefacción, aire acondicionado, teléfono, televisión y conexión wifi gratuito.

Servicios

- General: Bar-cafetería, recepción 24 horas, prensa, adaptado para personas con movilidad reducida, caja fuerte, calefacción, guarda equipajes, aire acondicionado.
- Servicios: Información turística, máquina expendedora (bebidas y aperitivos).
- Internet: Existe conexión wifi disponible en todo el establecimiento, gratis.
- Aparcamiento: No hay.

Condiciones Hotel La Posada

- Entrada: A partir de la 14:00.
- Salida: Hasta las 12:00.
- Cancelaciones/Pago por adelantado: Las condiciones de cancelación y de pago por adelantado pueden variar según el tipo de habitación.
- Condiciones sobre niños y camas: El coste de las cunas es de 10 euros.
- Mascotas: No se admiten.

- Tarjetas de crédito: Visa, Euro/ Mastercard, Maestro.

Estrategia del Hotel

El Hotel La Posada basa su estrategia, para diferenciarse de sus competidores y atraer a más clientes, en tres aspectos principales:

- a) Ubicación: El hotel se encuentra ubicado a 10 minutos de Cartagena, 20 minutos de La Manga del Mar Menor y 10 minutos del Valle de Escombreras.
- b) Relación Calidad/Precio: El precio de la habitación del hotel, es de 23€ por noche, los hoteles más cercanos de Cartagena de similar categoría cuestan sobre 40€ por noche.
- c) El hotel trata de diferenciarse a través de un ambiente familiar y un servicio excelente. Esto es debido a que es un hotel familiar, con poco personal y que se esfuerza en que exista un ambiente acogedor y una gran calidad de servicio.

2) Aplicación de la Norma Une 182001 al Hotel La Posada

Introducción

- 1) La Norma Une 182001 ofrece al sector turístico, un conjunto de normas y requisitos para establecimientos hoteleros, para el logro de objetivos de calidad y aplica para ello, un sistema de gestión por procesos.
- 2) En un mercado cambiante y con clientes cada vez más exigentes, la Norma busca actualizar y adecuar sus requisitos. Cada establecimiento, mediante la diferenciación, debe establecer la calidad de servicio mínima demandada por el cliente.
- 3) La Norma Une 182001, se basa en contenidos sencillos, para facilitar la comprensión, por parte de los responsables de los establecimientos turísticos y su aplicación.

Mapa de Procesos

La Norma Une 182001, se basa en una serie de procesos que esquematizamos a continuación, en el mapa de procesos.

El mapa de procesos se encuentra dividido en los siguientes procesos:

a) Procesos estratégicos: Está formado por los procesos de planificación, organización, gestión de recursos, comercialización, control y mejora continua y su ejecución corresponde a la dirección del hotel.

b) Procesos clave: Son muy importantes ya que determinan el nivel de ingresos y contribuye de forma decisiva y positiva a la cuenta de explotación del hotel.

Formado por los siguientes procesos:

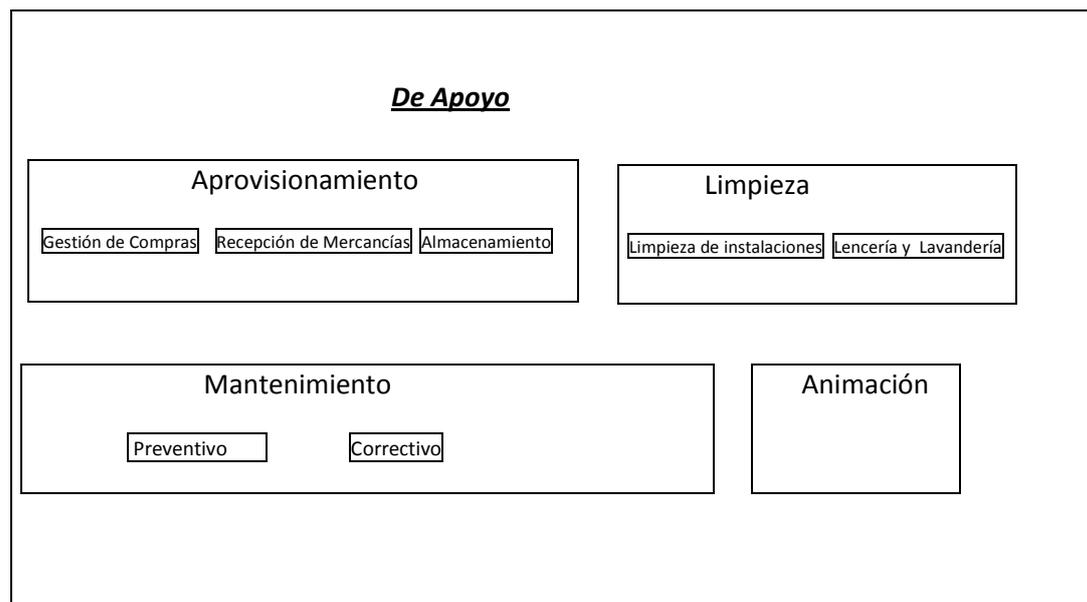
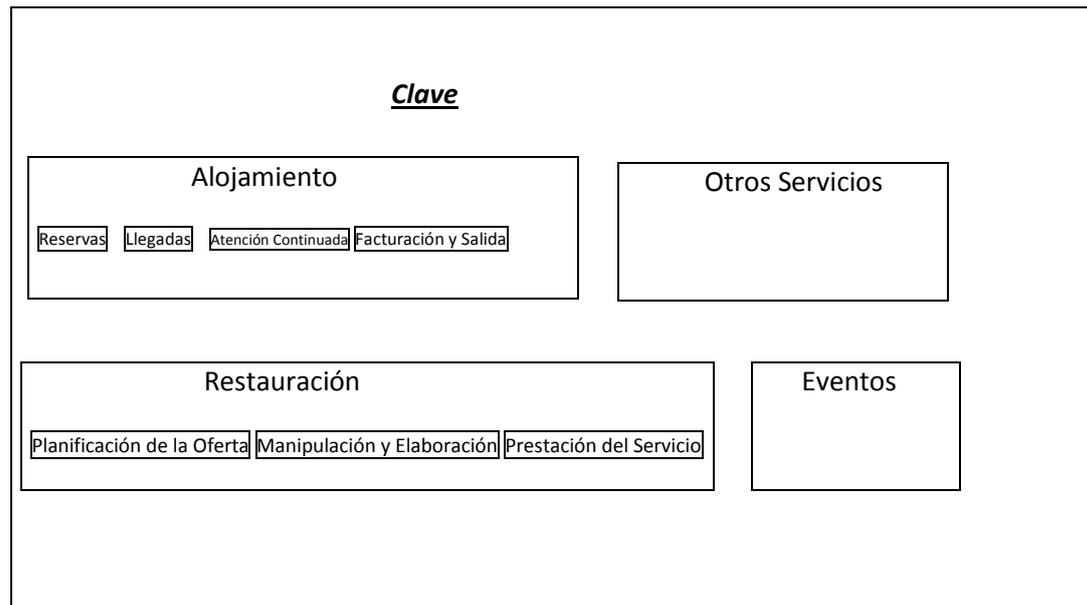
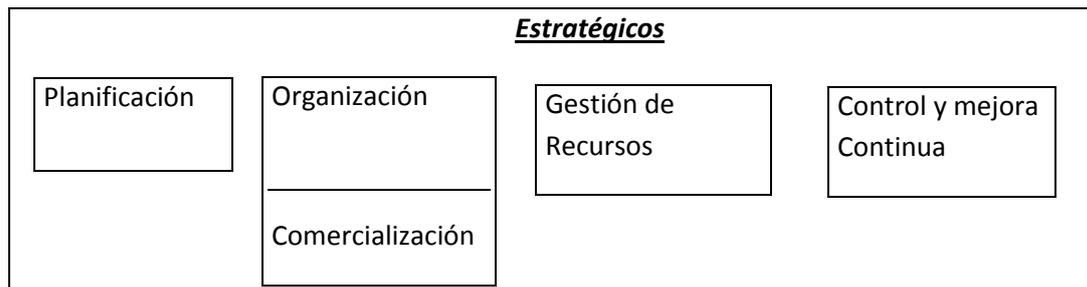
- Alojamiento: Integrado por los subprocesos de reservas, llegadas, atención continuada y facturación y salida.
- Restauración: Formado por los subprocesos de planificación de la oferta, manipulación y elaboración y prestación del servicio.
- Eventos.
- Otros servicios.

c) Procesos de apoyo: Integrado por procesos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos y procesos clave.

Formado por los siguientes procesos:

- Aprovisionamiento: Este proceso se encuentra dividido en los subprocesos de gestión de compras, recepción de mercancías y almacenamiento.
- Limpieza: Formado por los subprocesos de limpieza de instalaciones y lencería y lavandería.
- Mantenimiento: Formado por los subprocesos de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo.
- Animación.

Mapa de Procesos



Mapa de procesos, Fuente; Norma UNE 182001

A) PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

Responsabilidad de la dirección

La dirección del hotel es la encargada de asumir y desarrollar las funciones de planificación, organización, gestión de recursos, comercialización, control y mejora continua de la organización asegurándose que los servicios se ajustan a los objetivos de calidad.

A.1) Proceso de Planificación.

La dirección del hotel ha realizado un Análisis Dafo, donde se analiza la situación interna de la organización, en términos de fortalezas y debilidades y las amenazas y oportunidades de su entorno que puedan afectar al establecimiento.

Como se realiza un Análisis Dafo.

El principal objetivo de un Análisis Dafo consiste en ayudar a la organización del hotel a encontrar sus factores estratégicos críticos, identificarlos y realizar los cambios necesarios, en la organización consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las oportunidades y eliminando o reduciendo las amenazas.

1) Análisis interno de la organización del hotel.

- Fortalezas: Explica los recursos y destrezas que ha adquirido el hotel, ¿en que nos diferenciamos de la competencia?, ¿Qué sabemos hacer mejor?
- Debilidades: Describe los factores, en los cuales poseemos una posición desfavorable, respecto a la competencia de nuestro hotel. Debemos realizar un análisis de recursos, actividades y riesgos.

2) Análisis externo de la organización.

- Oportunidades: Describe los posible mercados, nichos de negocio, etc. que deben ser reconocidos y suponen una ventaja competitiva.
- Amenazas: Describe los factores que pueden poner en peligro la supervivencia del hotel.

Una vez descritas las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades del hotel, podemos construir la Matriz Dafo, matriz que nos permite visualizar y resumir la situación actual del hotel y definir la estrategia.

Análisis Interno	Análisis Externo
Debilidades	Amenazas
Fortalezas	Oportunidades

Matriz Dafo, Fuente; Elaboración propia.

El Análisis Dafo es realizado por la dirección del hotel con una periodicidad semestral.

La Matriz Dafo del Hotel La Posada, en el semestre actual, se encuentra descrita en el anexo B.

A.1.1) Política de Calidad y Objetivos.

La dirección del hotel ha definido y documentado la política de calidad y los objetivos para llevarla a cabo. Los objetivos son específicos, realistas, medibles y se debe especificar sus plazos de cumplimiento.

La política de calidad y los objetivos, incluye la necesidad de involucrar a todo el personal, mediante la participación en la gestión de la calidad y la consecución de los objetivos, mediante equipos de trabajo, grupos de mejora, etc.

La política de calidad y objetivos, está claramente formulada, difundida y es suficiente conocida por los departamentos del establecimiento hotelero.

Política de Calidad y Objetivos Hotel La Posada.

Hotel La Posada, persigue el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante el suministro de sus servicios, conforme a las especificaciones en condiciones de rentabilidad económica y competitividad.

Asimismo, pretende optimizar la gestión de los recursos con los que cuenta la empresa y lograr la mejora continua de todas sus actividades y servicios. Manteniendo estos principios, nuestros objetivos principales son:

- a) Calidad-precio: Satisfacer al máximo las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo equilibrio entre calidad y precio y manteniendo una política rigurosa de control de costes.

- b) Servicio personalizado: Dar un servicio personalizado a nuestros clientes, manteniendo en todo momento nuestra amabilidad y cordialidad.
- c) Superación continúa: Desarrollar un espíritu de superación continúa de nuestro trabajo.
- d) Empresa familiar: Utilizar la comunicación del ambiente familiar que caracteriza nuestra empresa, para consolidar nuestros intereses.
- e) Trabajo, sencillez y ética: Fomentar y transmitir un ambiente de trabajo favorable y una ética profesional, bajo el compromiso de incrementar el grado de formación de nuestro personal.

A.1.2) Definición de Servicios.

La organización del hotel ha definido de forma clara los servicios puestos a disposición de los clientes, con sus correspondientes tarifas actualizadas, pudiendo establecer diferentes precios.

El hotel cumple los requisitos incluidos en esta norma, con independencia de que los servicios sean prestados por empresas externas o directamente por el establecimiento.

Si parte de los servicios del hotel no son de utilización gratuita, están expuestas las tarifas correspondientes e indican donde se puede obtener información de las mismas.

Todos los servicios prestados por el hotel están identificados en lugar claramente visible o en los documentos (directorío de servicios) disponibles en las habitaciones.

Los servicios del hotel, puestos a disposición de los clientes son:

1. Alojamiento.

Hotel La Posada, dispone de 15 habitaciones, distribuidas de la siguiente forma:

- a) Seis habitaciones con dos camas, con un precio de 30€.
- b) Cinco habitaciones con cama de matrimonio, con un precio de 30€.
- c) Tres habitaciones individuales, con un precio de 23€.
- d) Una habitación para minusválidos, con un precio de 23€.

Todas las habitaciones disponen de baño individual, calefacción, aire acondicionado, teléfono, televisión y conexión wifi gratuita.

2. Servicios de restauración.

Servicio de bar y cafetería.

3. Otros servicios.

Otros servicios puestos a disposición de los clientes son:

- Recepción 24 horas.
- Check out antes de las 12 horas.
- Principales tarjetas de crédito.
- Consigna de maletas.
- Caja fuerte.
- Servicio despertador.
- Prensa diaria.
- Cuna.
- Cama supletoria.
- Conexión gratuita a internet wifi.
- Tv digital.
- Servicio de acceso para minusválidos.

A.2) Proceso de Organización

Las labores de organización, implican el diseño de una estructura de puestos de trabajo, adecuada a las necesidades derivadas de la prestación de los servicios, con el nivel de calidad establecido en esta norma.

A.2.1) Estructura organizativa y definición de responsabilidades.

La dirección del hotel dispone de un organigrama, en el que está incluida la estructura de departamentos que existe en el hotel, las personas responsables de cada uno de ellos y sus funciones.

La dirección ha designado una persona, en este caso la gobernanta que tiene la autoridad y libertad para;

- Identificar y registrar cualquier problema, con la prestación de servicios.
- Iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades.

- Controlar el desarrollo de los servicios bajo no conformidades, hasta la resolución de las mismas.

Organización del Hotel

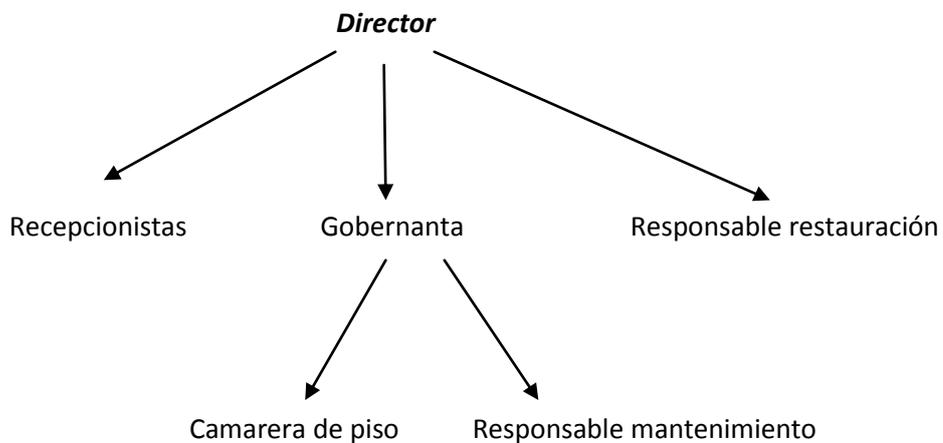
El hotel está organizado, en los siguientes departamentos:

- 1) Dirección.
- 2) Alojamiento.
- 3) Restauración.
- 4) Mantenimiento.
- 5) Limpieza.
- 6) Aprovisionamiento.

El hotel, no dispone de los departamentos de eventos y animación, ya que no realiza actividades propias de estos departamentos.

Organigrama del Hotel

La estructura de personal del hotel, se distribuye de la siguiente forma:



Responsables de Departamentos y Funciones

El Hotel La Posada, es un hotel de tamaño reducido y con una estructura de personal principalmente familiar. Cuenta con 8 personas entre su personal.

- a) Director: Es el responsable de los procesos de la dirección. Supervisa y controla las diferentes actividades que se realizan en cada uno de los departamentos del hotel, para el cumplimiento de los diferentes objetivos propuestos.
- b) Recepcionistas: El hotel dispone de tres recepcionistas. Son los responsable del proceso de alojamiento. Cumplen una función muy importante, ya que es el primer contacto que los clientes tienen con el hotel.
- c) Gobernanta: Es la responsable de los procesos de limpieza y aprovisionamiento. Es la persona encargada de que todo esté bajo control en el hotel. Es la persona designada por el director, para asumir las responsabilidades de la dirección en su ausencia. Realiza actividades de recepción cuando se le requiere y es la responsable del proceso de gestión de compras.
- d) Responsable de Restauración: Es el responsable del proceso de restauración y servicio de sala.
- e) Camarera de Habitación: Se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos y áreas comunes.
- f) Responsable de Mantenimiento: Es el responsable del proceso de mantenimiento y se encarga del mantenimiento de todas las habitaciones del hotel e instalaciones. Además desarrolla la función de jefe de almacén.

El hotel recurre a una empresa externa para la gestión de la contabilidad.

A.2.2) Sistemas de Coordinación

La dirección del hotel establece mecanismos adecuados, para hacer posible la coordinación entre los distintos departamentos o funciones y para resolver los conflictos provocados entre departamentos.

El director del hotel, realiza una reunión semanal, junto con los responsables de cada departamento, donde se tratan los temas más importantes de cada departamento y los posibles problemas que puedan aparecer. De esta reunión se levanta un acta y se firma por cada responsable.

A.2.3) Sistemas de gestión de Calidad

El hotel ha implantado un sistema de calidad documentado y actualizado formado por;

- La Norma Une 182001.
- Manual de calidad que cubra los aspectos básicos de la Norma.

- Procedimientos requeridos en esta Norma Une 182001.

- Registros de la calidad que demuestren que se realizan todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos.

- La documentación que exige la legislación vigente.

A.2.3.1) Identificación de procesos e indicadores.

El hotel ha planificado las actividades que aseguren el cumplimiento de los requisitos internos y externos, relativos a la prestación de servicios, identificando los procesos que describen y programan las actividades que puedan influir sobre la calidad de servicio.

Los procesos relativos a la prestación de servicios, junto con las actividades que aseguren el cumplimiento de los requisitos internos y externos son los procesos de la dirección, los procesos de alojamiento, los procesos de restauración, los procesos de mantenimiento, los procesos de limpieza y los procesos de aprovisionamiento.

El hotel dispone de un sistema de indicadores, de forma que la dirección disponga de la información adecuada, sobre la evolución y el nivel de la calidad de los servicios y de los procesos. Los resultados de los indicadores son analizados y están accesibles al personal implicado.

Los indicadores para conocer la información, sobre la evolución y el nivel de calidad de los servicios y los procesos se encuentran recogidos en el anexo C y están formados por las encuestas a clientes, el informe de incidencias de la gobernanta y el informe de incidencias del recepcionista, recogidos todos ellos en el manual de procedimientos.

A.2.3.2) Gestión de los documentos del sistema

La dirección del hotel ha definido un procedimiento que regula el sistema de control de los documentos del sistema de calidad y describe como se gestiona la documentación de calidad en el establecimiento y los formatos a utilizar. Incluye las características que tiene cada documento, como título, fecha de edición, código o referencia y define las responsabilidades respecto a la elaboración, revisión y aprobación de los documentos y los datos y el modo de modificación de los mismos. Cuando se modifica un documento, queda asegurado que la edición obsoleta ha sido sustituida por la nueva.

Se ha elaborado una relación de la documentación, con la edición vigente, las personas o departamentos a los que se distribuye, además de un acceso fácil y rápido a la documentación.

La gestión de los documentos del sistema se encuentra descrita en el anexo C, en el manual de procedimientos.

A.2.3.2.1) Registros

Un procedimiento regula el sistema de gestión de los registros de calidad, como documentos que evidencian que el sistema de calidad está funcionando, que se realizan las actividades y que los resultados son conformes a los requisitos especificados en la norma. El sistema de gestión de los registros de la calidad, está formado por la codificación, identificación, archivo, conservación y mantenimiento.

La dirección ha realizado una relación disponible de los tipos de registros de calidad que el establecimiento tiene definidos, incluyendo el nombre del registro, lugar, tiempo mínimo y responsable de archivo.

La gestión de los registros de calidad se encuentra disponible en el anexo C, incluido en el manual de procedimientos.

A.2.4) No conformidades

La dirección del hotel ha definido un procedimiento para identificar las no conformidades, analizarlas e implantar las acciones preventivas o correctivas que permitan evitar su reaparición y subsanar con agilidad, los efectos no deseados.

El procedimiento de gestión de las no conformidades contempla:

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

El procedimiento de gestión de las no conformidades, contempla la documentación y registro de la misma, destacando:

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

La gestión de las no conformidades se encuentra en el anexo C, incluida en el manual de procedimientos.

A.2.5) Gestión ambiental

La dirección del hotel ha incorporado las prácticas y consejos ambientales, dentro de las acciones de formación del personal.

El hotel informa al cliente, de aquellas medidas de mejora de la gestión ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en el servicio ofrecido, solicitando su colaboración voluntaria.

La gestión ambiental del hotel está basada:

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

La gestión ambiental debe ser objeto de consideración, al llevar a cabo la revisión del sistema por parte de la dirección.

Política ambiental Hotel La Posada

El Hotel La Posada manifiesta su deseo y asume el compromiso hacia sus clientes, sus colaboradores y hacia la sociedad en general de desarrollar sus actividades mejorando de forma continuada el respeto por el medio ambiente, llevando esta actitud ecológica mas allá de las exigencias de la legislación ambiental vigente, implantando las medidas preventivas oportunas y contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible de su entorno.

A tal efecto actuará en base a los principios medioambientales siguientes:

- Tomando las medidas de actuación, control y corrección necesarias para conocer, prevenir y reducir de manera progresiva el impacto de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente.
- De acuerdo con el principio de mejora continua, ir más allá del estricto cumplimiento de la normativa legal vigente en materia medioambiental.
- Promover la formación y la información medioambiental de aquellas personas implicadas en la gestión y operación de las instalaciones del Hotel La Posada enlazando

programas adecuados para que el respeto por el medio ambiente sea un elemento esencial en el desarrollo de las actividades de la empresa.

- Aplicar en la medida de lo posible, las mejoras técnicas disponibles para minimizar las emisiones y vertidos contaminantes, asegurar la correcta gestión de los residuos, reducir el consumo de energía, agua, materiales y sustancias peligrosas.
- Favorecer la comunicación ambiental interna y externa con criterios de transparencia, informar a los clientes de las medidas de protección ambiental tomadas y de qué manera pueden colaborar.
- Medir, revisar y corregir el cumplimiento de los principios medioambientales de la empresa para prevenir accidentes susceptibles de afectar al medio ambiente y así, asegurar la protección ambiental como herramienta de mejora y como factor estratégico de desarrollo.

A.2.5.1) Consumo energético

El hotel ha desarrollado acciones para mejorar la eficiencia energética, como sustitución de bombillas convencionales por otras de bajo consumo, detectores de presencia, sistemas centralizados de control de energía y sistemas de climatización.

A.2.5.2) Consumo de recursos

En las actividades de aprovisionamiento, el hotel ha incorporado criterios ambientales, como reducción de embalajes o envases retornables, utilización de productos biodegradables, productos reciclables.

El hotel desarrolla iniciativas para disminuir el consumo de agua, como aireadores y dispositivos de reducción de consumo de agua en grifos, duchas y cisternas, recuperación y utilización de agua para riego, programa de lavandería verde, formación y sensibilización a los empleados.

A.2.5.3) Gestión y reducción de la contaminación

- Residuos

El hotel realiza una gestión eficaz de los residuos, conforme a la legislación vigente, impulsando la clasificación de los residuos generados.

Las acciones realizadas por el hotel, para realizar una gestión eficaz de los residuos consisten en la introducción de productos oxobiodegradables, reducción del uso de botellas de plástico, uso de facturas digitales, reciclado de aceites usados.

-Ruidos y vibraciones

El hotel actúa sobre los ruidos generados, controlándolos y tomando medidas para mantener un óptimo nivel acústico. La dirección ha concienciado al personal, para no realizar ruidos excesivos o innecesarios.

Las medidas tomadas por el hotel para la reducción de ruidos y vibraciones consisten en la realización del mantenimiento básico de la maquinaria, protección de las bajantes de aguas y aislamiento de conductos de aire.

-Vertidos

El hotel gestiona correctamente todos los vertidos, evitando los incontrolados.

El hotel genera grandes cantidades de aguas residuales, tanto grises como negras. Si el tratamiento de las aguas residuales es deficiente puede producirse la contaminación del suelo y del agua de superficie, además de la aparición de infecciones y enfermedades gastrointestinales.

-Emisiones atmosféricas

El hotel ha identificado los focos de emisiones, sujetos a emisiones, comprobando que los valores de gases, están dentro de los parámetros legales.

Entre las mejoras realizadas para la disminución de las emisiones atmosféricas, se encuentran la sustitución de los antiguos aparatos de refrigeración que utilizaban gas freón 22, por nuevos equipos eficientes que utilizan gas ecológico.

A.2.6) Accesibilidad

La dirección del hotel es la responsable del cumplimiento de la legislación en materia de accesibilidad.

Todo el personal de atención al cliente conoce el grado de accesibilidad, física y sensorial de todas las instalaciones del hotel, estando esta información a disposición de los clientes que la soliciten.

Características Accesibilidad Hotel La Posada

Para que el hotel sea utilizado con comodidad por los clientes con movilidad reducida, cumple una serie de requisitos:

1) Las puertas de las diferentes estancias del hotel tienen las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta es igual o mayor a 80 cms.
- El sistema de apertura es fácil, nunca con manillas de pomo.

- El espacio anterior y posterior a la puerta es horizontal, nunca inclinado, y cuenta con un espacio anterior o posterior libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cms.

2) Los ascensores del hotel tienen los siguientes atributos:

- Los botones de aviso están situados a una altura entre 90 y 120 cms.
- El espacio anterior y posterior a la puerta del ascensor es horizontal y permite un espacio libre de giro de 150 cms.
- El ancho libre de la puerta del ascensor es igual o mayor a 80 cms.
- El espacio interior tiene unas dimensiones mínimas de 100 cms de ancho y 120 cms de profundidad.
- En el interior del ascensor hay pasamanos y están situados a una altura entre 95 y 105 cms.

3) Las habitaciones del hotel cumplen los siguientes requisitos:

- En la habitación existe el espacio suficiente para circular entre los diferentes elementos de mobiliario. Esto implica espacios libres de paso de 80 cms y que permiten realizar giros de 150 cms de diámetro.
- Con el fin de acceder al mobiliario existe un espacio previo con una anchura mínima de 90 cms. En el caso de la cama esta anchura se da por ambos lados.
- Los enchufes, interruptores y en general todos los aparatos y mecanismos de control ambiental están situados a una altura entre 50 y 110 cms.
- El sistema de apertura del armario es con puerta corredera y los tiradores son de fácil manipulación.
- Las baldas y cajones de los armarios son accesibles para personas que van en sillas de ruedas o tienen poca estatura, situándose a una altura entre 50 y 120 cms.

4) Las escaleras del hotel tienen las siguientes características:

- El suelo es no deslizante.
- Disponen de dos pasamanos en cada tramo inclinado, situados a una altura de entre 65 y 75 cms la más baja y entre 95 y 105 cms la más alta.
- Las escaleras tienen un ancho libre mínimo de 120 cms.
- La altura de los escalones está comprendida entre los 14 y los 17 cms y donde se apoya el pie es de 28 a 32 cms, evitando que los escalones tengan un reborde donde se pueden enganchar los pies o los bastones.

5) Los pasillos del hotel están conformados de la siguiente forma:

- Tienen un ancho de paso de 120 cms o superior con el fin de facilitar el movimiento de personas.

- Permiten la realización de un giro de 150 cms de diámetro en todo su recorrido.
- El suelo, como el de todo el edificio, es no deslizante con el fin de evitar las caídas de personas que utilizan bastones y muletas.

6) La recepción del hotel cuenta con las siguientes características:

- El mostrador de atención al público cuenta con un puesto de atención adaptado a personas usuarias de sillas de ruedas y tiene una altura entre 80 y 85 cms y una longitud de mínima de 80 cms.

7) El cuarto de baño está conformado de la siguiente forma:

- Existe un espacio libre de obstáculos que permite realizar giros de 150 cms.
- El inodoro tiene un espacio de acceso lateral de 80 cms o más y su asiento está situado a una altura de entre 45 y 50 cms. Cuenta con una barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario, estando colocadas a una altura entre 70 y 80 cms y separadas por una distancia de 65 cms.
- Delante del lavabo hay un espacio que permita realizar giros de 150 cms. El lavabo tiene una altura libre inferior de entre 68 y 72 cms. El grifo es mono mando. Los accesorios del lavabo están situados a una altura entre 70 y 110 cms.
- El suelo de la ducha es continuo con el del resto del cuarto de baño, sin ningún tipo de desnivel ni antideslizante. Se cuenta con una silla de ducha.

A.2.7) Felicitaciones, quejas y sugerencias

El hotel ha implantado un sistema de recogida y tratamiento de felicitaciones, quejas y sugerencias de los clientes, para lo que debe disponer de un procedimiento que describa la sistemática, los responsables y la gestión.

El hotel facilita al cliente, la posibilidad de expresar sus quejas y sugerencias.

La gestión de felicitaciones, quejas y sugerencias se encuentra recogida en el anexo C, incluido en el manual de procedimientos.

A.2.8) Gestión de la seguridad

La dirección del hotel ha definido y hace cumplir las medidas necesarias, para ofrecer el máximo nivel de seguridad. Dichas medidas cubren:

- a) Prevención de riesgos y accidentes.
- b) Seguridad alimentaria y sanitaria de personas, bienes, edificaciones e instalaciones.

- c) Protección contra incendios y gestión de emergencias.

El hotel conserva originales o copias de las certificaciones correspondientes a las inspecciones que debe pasar y que justifican el cumplimiento de la legislación vigente.

a) Prevención de riesgos y accidentes

La dirección del hotel ha definido las medidas necesarias, para ofrecer el máximo nivel de prevención de riesgos y accidentes.

El hotel ha adoptado medidas para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos, asegurándose de la idoneidad y seguridad de los aparatos y maquinas puestas a disposición de los trabajadores y clientes.

El hotel dispone de las fichas de datos de seguridad de los productos tóxicos y peligrosos, y en los lugares de uso, instrucciones breves y comprensibles de los aspectos de mayor riesgo (toxico, corrosivo, etc).

El hotel informa mediante paneles informativos, en los idiomas habituales de los clientes, sobre las medidas preventivas y de seguridad que estos deben cumplir al utilizar las instalaciones.

Prevención de riesgos y accidentes Hotel La Posada

La gestión de la actividad preventiva supone un conjunto de acciones que podemos agrupar en dos grandes bloques:

- a) Definición e implantación de un sistema de gestión de la prevención.
- b) Asignación de los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas.

El sistema de gestión de la prevención permite un cumplimiento organizado y estructurado de los derechos y obligaciones impuestos por la legislación vigente y para ello es necesario un compromiso por parte de la dirección del hotel.

Los elementos más importantes que componen el sistema de gestión de la prevención son: evaluación de riesgos, planificación de la actividad preventiva, responsabilidades, formación, documentación y auditorias.

Los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas son determinados por el hotel, según las siguientes modalidades:

- a) Asumiendo personalmente la actividad preventiva.
- b) Designando trabajadores.

- c) Constituyendo un servicio de prevención propio.
- d) Contratando un servicio de prevención ajeno.

b.1) Seguridad alimentaria

La dirección del hotel ha definido las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de seguridad alimentaria a los clientes y personal.

Las medidas cubren, el control de aprovisionamiento, la trazabilidad de los alimentos, el control en la conservación y la acreditación del personal para manipular alimentos.

El hotel ha implantado un sistema de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) de los procesos, durante los cuales se desarrollan actividades de manipulación, conservación, preparación y manipulación de alimentos.

Seguridad alimentaria Hotel La Posada

El responsable del proceso de aprovisionamiento evalúa la calidad y garantía de los distintos proveedores, siendo una de las condiciones prioritarias la posesión de un registro sanitario vigente. Igualmente y de manera regular se toman muestras de productos y se realizan las pruebas pertinentes para asegurar la calidad de los mismos.

Los túneles de lavado y lavavajillas son periódicamente revisados por el Sat (proveedor de certificación autorizado) del proveedor de producto químico para controlar los óptimos resultados tanto de la instalación, como de la dosificación y del producto.

El hotel cuenta con estrictos análisis, realizados por empresas externas que se encargan de evaluar aquellos departamentos que manipulan alimentos, asegurando así la seguridad higiénico-sanitaria en la alimentación de todos los clientes.

El esquema de evaluación que sigue el hotel es el siguiente:

a) Funcionamiento y conservación de la infraestructura, la maquinaria y los utensilios de trabajo.

- Garantizar el correcto funcionamiento de la maquinaria con tomas de gas y electricidad.

- Asegurar que todas las temperaturas de cámaras, buffet, etc. cumplan las normativas higiénico-sanitarias establecidas.

- Observar el estado de conservación de todas las superficies tales como baldosas, alicatados y techos, para así evitar cualquier tipo de contaminación de origen animal.

b) Estado de limpieza de todos los puntos y herramientas con las que se manipulan y almacenan alimentos.

- Se evalúan las zonas y maquinaria de cocción, las cámaras y almacenes, etc.
- Se establece un estricto plan de limpieza, donde se chequea qué se debe limpiar, cada cuanto tiempo, de qué manera y con qué producto.

c) Practicas de manipulación de alimentos y control del aseo personal.

- Correcto etiquetado de los productos.
- Se establecen normas para la correcta recepción de las mercancías.
- Se establecen de forma periódica controles al propio personal del establecimiento, en cuanto a la correcta higiene personal, uniformidad adecuada y uso de las herramientas de trabajo de la manera adecuada.
- Se establecen normativas de control mediante check list para el correcto almacenamiento de los productos.

Para llevar a cabo estas evaluaciones, los responsables de cada departamento cuentan con un sistema de Análisis de Control de Puntos Críticos que recoge diariamente el estado de los puntos descritos anteriormente, las incidencias sobre los no cumplidos y sus correspondientes medidas correctoras.

b.2) Seguridad sanitaria

La dirección del hotel ha definido un programa de desratización, desinfección y desinsectación, según las necesidades y las áreas más vulnerables para la aparición de focos.

Para la aplicación de los productos, se dispone de la autorización pertinente y del registro sanitario de los productos a utilizar.

El hotel ha establecido acciones de control y prevención de la legionelosis de las instalaciones susceptibles de contaminación, como torres de refrigeración, depósitos, duchas, piscinas climatizadas, etc.

Seguridad sanitaria Hotel La Posada

a) Programa de limpieza y desinfección

La limpieza y desinfección de locales, equipos y utensilios utilizados en el almacenamiento, preparación y manipulación de los alimentos es una parte esencial en la aplicación y funcionamiento del sistema de análisis de riesgos y control de puntos críticos.

El hotel tiene establecido un plan de limpieza y desinfección permanente, con objeto de asegurar que los locales, equipos y utensilios se limpien periódica y adecuadamente.

En el desarrollo del plan de limpieza se ha tenido en cuenta:

- Temperaturas mínimas que debemos de alcanzar en la limpieza.
- Frecuencia de realización de estas operaciones.
- Tiempo de contacto producto/superficie a desinfectar.
- Personal encargado de llevar a cabo estas operaciones.

b) Programa de desinsectación y desratización

El hotel tiene establecido un plan de desinsectación y desratización compuesto por:

- Zonas a tratar.
- Tratamientos. Compuesto por forma de aplicación, posibles riesgos de contaminación de alimentos, posibles riesgos para las personas, medidas de seguridad a adoptar durante su aplicación.

En el caso de desratización se aportará plano detallado de la colocación de los cebos, así como su fecha de colocación.

c) Productos utilizados. El plan de limpieza y desinfección tiene registrados los productos utilizados y recoge la utilidad de los productos empleados, su nombre comercial, la composición del producto, el fabricante del producto y número de registro y la dosificación del producto.

d) Fecha de comienzo e inicio de campaña. El plan de limpieza y desinfección dispone de una fecha de comienzo definida.

e) Datos del aplicador y código del carnet. En el plan de limpieza y desinfección está incluido los datos del aplicador de los productos y su código del carnet necesario para la aplicación

b.3) Seguridad de las personas y de los bienes

La dirección del hotel ha definido las medidas necesarias, para ofrecer el máximo nivel de seguridad a los clientes y el personal, incluyendo bienes propiedad de los clientes, del personal o del establecimiento.

La seguridad exterior dispone de acciones de vigilancia y control, como control por videocámaras, atención especial durante la carga y descarga de equipajes.

La seguridad interior es importante:

- Todo el personal está identificado mediante placas identificativas.
- Se controla el acceso al establecimiento y a las habitaciones, en horario nocturno.

- Las habitaciones del hotel, están dotadas de los mecanismos necesarios, para asegurar la privacidad y la seguridad de las mismas.
- Se lleva un control estricto de las llaves de las habitaciones y en especial, de las llaves maestras, no siendo accesibles al personal no autorizado.
- Se dispone de una sistemática de identificación del cliente, en aquellos puntos de venta o consumo (bar-cafetería), cuando se realicen cargos a cuenta.
- Conforme a la legislación vigente, el hotel garantiza la seguridad de la información, incluyendo la seguridad de los datos personales de clientes y personal.

Seguridad de las personas y de los bienes Hotel La Posada

Para calificar la seguridad de las personas y los bienes en el hotel, podemos destacar:

- Cerradura que permite el cierre seguro de la puerta de la habitación.
- Cerradura de seguridad que no pueda ser abierta desde el exterior, una vez que el cliente se encuentre en el interior de la habitación.
- Visibilidad hacia el exterior de la puerta, mediante mirilla u otro sistema.
- Buena iluminación de la habitación.
- Instalaciones debidamente señalizadas.
- Se dispone de caja de seguridad.

b.4) Seguridad de las edificaciones y de las instalaciones

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

Seguridad de las edificaciones y de las instalaciones Hotel La Posada

El hotel cuenta con un manual de mantenimiento, en el que se establece una serie de pautas sobre el mantenimiento y correcto uso del inmueble.

Incluido en el manual de mantenimiento está especificado:

- a) Asegurar el funcionamiento y el rendimiento nominal de las instalaciones y sistemas.
- b) Aumento de la disponibilidad de los servicios y de las prestaciones.
- c) Disminución del coste de mantenimiento.
- d) Detección y eliminación de puntos débiles.

- e) Reducción de averías imprevistas por la detección a tiempo de posibles daños mediante programas preventivos.
- f) Prolongación de la vida útil de las diferentes instalaciones y reducción de inversiones.
- g) Reducción del coste de explotación, al mantener las edificaciones e instalaciones en el punto óptimo de funcionamiento.

c.1) Protección contra incendios

La dirección del hotel ha definido las medidas necesarias para ofrecer el máximo nivel de protección contra incendios, incluyendo la dotación de elementos de prevención, detección y extinción de incendios.

Todos los elementos destinados a protección contra incendios, como extintores, bocas de incendio, detectores automáticos, centralitas, alarma manuales, rociadores, grupos motobomba, señalización de emergencia y evacuación, cumplen la reglamentación y especificación técnicas que les apliquen, estando operativas en todo momento.

Las salidas de emergencias están debidamente señalizadas, libres de obstáculos y permiten su fácil apertura desde el interior, sin bloqueos de los cierres mediante cadenas o candados.

Protección contra incendios Hotel La Posada

El sistema de protección de incendios del hotel se caracteriza por:

- Cada habitación y sala tiene disponible el plano del edificio, habitaciones y la ubicación de los extintores, mangueras y vías de escape en cada piso.
- El hotel cuenta con numerosos extintores ubicados en zonas estratégicas que cuentan con instrucciones para su uso.
- El hotel cuenta con un sistema de detección de humo.

c.2) Gestión de emergencias

El hotel ha definido y documentado un plan de emergencias, conforme a los requisitos de la legislación vigente que contempla medidas de evacuación, para personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

Conforme a dicha legislación, el hotel ha definido la organización más adecuada para intervenir en los casos de emergencia, constituyendo los diferentes equipos de intervención, disponiendo de los documentos necesarios que faciliten la intervención de bomberos, protección civil.

El hotel informa al cliente, sobre cómo actuar en casos de emergencia y evacuación.

Gestión de emergencias Hotel La Posada

Un plan de emergencias es un conjunto de medidas para hacer frente a situaciones de riesgo, minimizando los efectos que sobre las personas y enseres se pudieran derivar y garantizando la evacuación segura de sus ocupantes, si fuera necesario.

El plan de emergencias del hotel está formado por:

- a) Evaluación del riesgo. Enuncia y evalúa las condiciones de riesgo del edificio en relación con los medios disponibles.
- b) Medios de protección. Determina los medios materiales y humanos disponibles y precisos, definiendo los equipos y sus funciones y otros datos de interés para garantizar la prevención de riesgos y el control inicial de las emergencias.
- c) Plan de emergencias. Contemplará las diferentes hipótesis de emergencias y los planes de actuación para cada uno de ellos y las condiciones de uso y mantenimiento de instalaciones.
- d) Implantación. Consiste en la divulgación general del plan, la realización de la formación específica del personal incorporado al mismo, la realización de simulacros y la revisión para su actualización.

El plan de emergencias del hotel se encuentra descrito en el anexo C incluido en el manual de procedimientos.

A.3) Proceso de gestión de recursos

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

La comunicación interna y externa constituyen elementos básicos para el éxito de la gestión.

A.3.1) Gestión de los recursos humanos

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

La dirección del hotel ha designado una persona que asume la responsabilidad sobre todos los servicios del establecimiento, en su ausencia (noches, fines de semana, vacaciones). La persona responsable sobre los servicios del hotel en ausencia del director es la gobernanta.

Todo el personal del hotel conoce el contenido de las partes de la norma que les afectan y su modo de aplicación en el establecimiento.

El responsable de cada uno de los servicios colabora con la dirección, en difundir entre todo el personal a su cargo, la política y los objetivos de calidad de la empresa, así como en la elaboración de los registros y documentos que requiera esta norma, informando a todo el personal a su cargo sobre el modo de aplicación en el hotel.

Gestión de los recursos humanos Hotel La Posada

La gestión de los recursos humanos en el hotel es esencial para la mejora de la calidad de servicio. La mala o buena actuación de los empleados del hotel supone el éxito o fracaso del mismo, ya que genera en los clientes una baja o alta calidad percibida.

En la gestión de los recursos humanos es de especial importancia la figura del director del hotel, el alto nivel de compromiso de la dirección, de la dirección intermedia y los empleados en relación directa con los clientes.

Como aspectos importantes en la gestión de los recursos humanos del hotel, podemos destacar:

a) Los recursos humanos son un factor de calidad para el director. El hotel en la práctica concibe la calidad como un factor de cara a la percepción del cliente y a la prestación real de los servicios y los recursos humanos son el medio para llevar esa calidad al cliente final.

b) Las diferentes políticas de recursos humanos que aumentan la calidad del hotel son el diseño de los puestos de trabajo, el esfuerzo realizado en formación, la forma de motivación de los trabajadores para la mejora de la calidad total, la mayor o menor importancia del trabajo en equipo y el esfuerzo realizado en la creación de una cultura orientada a la calidad.

c) La atención personalizada y familiar de los recursos humanos constituyen un referente claro en la calidad de servicio, debido a que un alto grado de calidad percibida por un cliente en el hotel está en relación directa con la personalización y familiaridad del servicio que recibe durante su estancia.

A.3.1.1) Planificación de las plantillas

La dirección del hotel ha definido una plantilla estándar, en función de los diferentes grados de ocupación del establecimiento que permite la prestación de los servicios, cumpliendo los requisitos específicos del establecimiento y los definidos en esta norma, además especifica el perfil de cada puesto, con indicación expresa de las capacidades, habilidades y conocimientos requeridos, contemplando el número y grado de dominio de los idiomas necesarios, según la procedencia habitual de los clientes.

Planificación de las plantillas Hotel La Posada

La planificación de las plantillas consiste en el conjunto de medidas basadas en el estudio de los antecedentes de personal del hotel y de los programas y previsiones futuras de éste.

En la planificación no solo está implicado el director del hotel, el resto de departamentos del hotel deben aportar sus conocimientos y expresar sus necesidades para facilitar que la planificación sea lo más precisa posible.

La planificación de la plantilla del hotel, se puede dividir en varias etapas:

a) Análisis interno: Estudio de la organización, de sus objetivos, funciones, tareas, puestos de trabajo, categorías profesionales y capacitaciones profesionales.

b) Evaluación de la organización del trabajo: Para conocer la eficacia y la libertad en el trabajo, la estabilidad, la proyección y la calidad de las funciones desempeñadas.

c) Previsión: Para detectar las necesidades de futuro, con especial referencia al mercado, tecnología, clientes, cambio y gestión.

d) Programación considerada como plan de acción: Su organización, estudio de aplicación en el tiempo, decisiones a implantar y seguimiento.

e) Ejecución: La puesta en funcionamiento del plan de acción y por ello la consecución de los objetivos propuestos.

f) Control, seguimiento y vigilancia del desarrollo del plan de acción.

A.3.1.2) Selección

La incorporación de una persona al hotel, se inicia con un proceso de selección:

- Búsqueda de candidatos, a través de oficina de empleo, internet.
- Evaluación de las capacidades de los candidatos y de su adecuación a los perfiles del puesto a cubrir.
- Evaluación de otros requisitos deseables para el buen desempeño de las funciones como valores, personalidad, compromiso.
- Selección de los candidatos más adecuados.

A.3.1.3) Formación

La dirección proporciona la formación necesaria para que los empleados del hotel, puedan desempeñar eficazmente sus tareas y asumir las responsabilidades derivadas de su puesto.

Define y pone en marcha anualmente un plan de formación, impartido por personal externo como del propio hotel.

Todo el personal del hotel, recibe formación sobre atención al cliente, telefónica o presencial.

Entre los temas de formación, están incluidos:

- Formulas de cortesía y trato con el cliente.
- Requisitos de la norma UNE que les afectan.
- Idiomas.
- Informática.
- Gestión de calidad.
- Gestión ambiental.
- Atención a personas con necesidades especiales.
- Prevención de riesgos y accidentes.
- Situaciones de emergencia.
- Higiene alimentaria.

La incorporación de nuevo personal al hotel, se realiza según un plan de acogida definido por el hotel y va acompañada de un periodo de formación, sobre los niveles y variedades de servicio, así como las normas de comportamiento.

Plan de formación Hotel La Posada

En el momento de planificar y desarrollar el plan de formación del hotel, la dirección se asegura que se cumplan las políticas de calidad de la organización, teniendo en cuenta dos premisas básicas, qué servicio se va a suministrar al cliente y cuál va a ser el proceso de entrega del servicio al cliente.

A partir de estos datos se diseña el plan de formación que se llevará a cabo en el transcurso del año, siempre teniendo en cuenta que uno de los pilares del éxito de una correcta implantación es el equipo humano del hotel.

El plan de formación del hotel tiene tres vertientes:

- a) Se organizan sesiones de formación presenciales y online.
- b) Se incentiva la participación en cursos externos.

c) Se organizan sesiones de formación, impartidos por el mismo personal del hotel.

A.3.1.4) Atención al cliente

Todo el personal del hotel es responsable de una correcta atención al cliente, cumpliendo los siguientes requisitos:

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

A.3.2) Gestión de la comunicación interna

La dirección establece un sistema que permite asegurar el funcionamiento ágil y eficiente de los procesos, asegurándose de que todas las personas implicadas reciben información sobre el resultado de los servicios y sobre el grado de satisfacción de los clientes.

Se permite la aportación de sugerencias y comentarios de los empleados.

Gestión de la comunicación interna Hotel La Posada

En el Hotel La Posada se informa al personal a través de diferentes encuentros que fomentan la interacción entre departamentos y potencian la mejora continua, a la vez que facilitan el acceso a la información:

- a) Reunión general anual.
- b) Reuniones semanales ordinarias.
- c) Reuniones extraordinarias convocadas por la dirección.
- d) Comunicados internos.
- e) Tablón de anuncios.
- f) Buzón de sugerencias.

A.3.3) Gestión de los recursos materiales

La dirección del hotel identifica los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las actividades habituales.

Gestión de los recursos materiales Hotel La Posada

Los recursos materiales necesarios para desempeñar las actividades habituales del hotel están formados por edificio, habitaciones, salas diversas (recepción, cafetería), además de material necesario para el trabajo como ropa de cama, toallas, útiles de cafetería.

Anualmente se realiza un inventario anual de todo el material disponible.

A.3.4) Gestión de servicios prestados por empresas externas

El hotel es el responsable directo de los servicios prestados por empresas externas, si se producen quejas y reclamaciones de clientes.

Se dispone de un procedimiento para la contratación y el control de estos servicios que debe ser conocido por los departamentos afectados del hotel.

Los términos acordados entre ambas partes son conocidos por los responsables internos encargados de la supervisión que debe realizarse de forma periódica, debiendo registrarse los resultados de la supervisión y comunicando las incidencias a la empresa.

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

- Contratación de personal, a través de empresas de trabajo temporal.

- Mantenimiento y limpieza de las instalaciones, equipos y aparatos.
- Vigilancia y seguridad.
- Lavandería y limpieza en seco.

El hotel no dispone de ningún servicio realizado por empresas externas.

A.4) Proceso de comercialización

El proceso de comercialización es responsabilidad de la dirección del hotel.

En este proceso se incluyen los elementos utilizados para informar sobre la oferta de servicios del hotel, como página web, publicidad, etc., y los elementos utilizados en la contratación de servicios de intermediación, como agencias de viajes, centrales de reservas, etc.

El material usado en el proceso de comercialización, contiene una información veraz, verificable y contrastable, evitando términos o imágenes equivocadas. Los contratos de los servicios de intermediación incluyen:

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

Proceso de comercialización Hotel La Posada

Como puntos importantes que podemos destacar en el proceso de comercialización:

- a) Mejora de la página web, con nuevas fotografías de las habitaciones y exterior del hotel.
- b) La contratación de las habitaciones se puede realizar en la red a través de los principales buscadores como booking, rumbo, tripadvisor y directamente en la propia página web del hotel.
- c) El hotel tiene prevista la contratación y reserva de habitaciones a través de teléfono móvil.

A.5) Proceso de control y mejora continua

La dirección del hotel es la responsable del seguimiento de la política de calidad y el logro de los objetivos.

A.5.1) Mecanismos de control interno

Los responsables de cada proceso han definido conjuntamente con la dirección y de acuerdo a la política y objetivos de la empresa, un conjunto de indicadores, para conocer el nivel de servicio ofrecido y el nivel de satisfacción alcanzado por los clientes. El personal del hotel conoce los resultados de los indicadores.

Los mecanismos de control interno del hotel se encuentran incluidos en el manual de procedimientos y está disponible en el anexo C.

A.5.2) Medición de la satisfacción del cliente

Los responsables de cada proceso realizan el seguimiento de la información relativa de la percepción del cliente, determinando los métodos para obtener y utilizar la información, como cuestionarios o entrevistas. Los resultados se comunican al personal implicado.

La medición de la satisfacción del cliente se encuentra disponible en el manual de procedimientos en el anexo C.

A.5.3) Auditorías internas

El sistema de calidad, contempla la realización periódica y sistemática de auditorías internas, asegurando el cumplimiento de los requisitos y criterios de la norma y se realiza al menos una vez al año.

El método para realizar la auditoría, está descrito en un procedimiento y se realiza por personal competente e independiente del departamento.

La realización de la auditoría interna requiere la realización previa de un cuestionario.

La realización de auditoría interna está incluida en el manual de procedimientos en el anexo C.

A.5.4) Revisión del sistema

Los sistemas de gestión indicados en la norma, se revisan al menos una vez al año. Para dicha revisión debemos tener en cuenta:

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

Se requiere la elaboración del acta, firmada por los participantes en el proceso de revisión, como registro documental del análisis y las acciones planificadas tras la revisión del sistema.

La revisión del sistema está incluida en el manual de procedimientos en el anexo C.

A.5.5) Mejora continua

El hotel dispone de herramientas que hacen posible la mejora. En el diseño y puesta en marcha de estas herramientas, podemos destacar:

- Los resultados del análisis y mejora de los procesos críticos.
- Los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.
- La configuración de equipos, para la resolución de no conformidades y para la puesta en marcha de planes o proyectos de mejora.
- La participación en la mejora continua de los empleados del establecimiento.

El proceso de mejora continua está incluido en el manual de procedimientos en el anexo C.

B) PROCESO DE ALOJAMIENTO

Alojamiento es el conjunto de actividades relacionadas con la contratación y estancia del cliente, desde la realización de la reserva hasta su salida del establecimiento.

El proceso de alojamiento está compuesto por; reservas, llegada, atención continuada y facturación y salida.

La dirección del hotel ha nombrado al recepcionista como responsable que asegure el cumplimiento de los requisitos de este proceso:

- La atención al público, es continua las 24 h del día.
- El personal del hotel recoge y trata las felicitaciones, quejas y sugerencias.

- El personal tiene un amplio conocimiento del establecimiento, localización de dependencias y servicios, accesibilidad, ubicación de habitaciones.

- El personal facilita información sobre el destino.

B.1) Subproceso de reservas

Comprende desde la atención de la solicitud del régimen de alojamiento y las especificaciones del cliente, hasta la llegada del cliente al hotel.

La dirección del hotel establece un sistema de gestión de reservas que comprende:

- Instrucciones sobre cómo atenderlas, registrarlas, modificarlas, anularlas y comunicarlas al cliente y al resto de la organización.

- Las condiciones de garantía de reserva, como prepagado, depósito, tarjeta de crédito, etc.

- Análisis de previsión de reservas y actuaciones consiguientes, teniendo en cuenta promociones y ofertas, etc.

- Tratamiento de casos especiales, como grupos, lista de espera, etc.

Con carácter específico, se tienen en cuenta, los siguientes requisitos:

- a) Hay que distinguir entre solicitudes de reserva vía web y solicitudes de reserva vía telefónica. Las solicitudes de reserva vía web se confirman automáticamente mediante un correo electrónico mientras que las solicitudes de reserva telefónica quedan grabadas en la centralita telefónica.

Una vez aceptada una reserva, es registrado en el soporte establecido, el nombre del cliente, número de habitación y un medio de contacto, tarifa, forma de pago, hora máxima de llegada y peticiones adicionales.

- b) Se realiza un control continuado, del grado de ocupación previsto, para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojamiento en el establecimiento.
Se dispone de un procedimiento, donde se define la forma de actuar ante dichas situaciones, ofreciendo al cliente un servicio de igual o superior categoría, estableciendo las compensaciones que podemos ofrecer al cliente.
- c) Las habitaciones se asignan, según los criterios establecidos por el hotel. El criterio establecido consiste en la recepción de la solicitud, la comunicación de las condiciones de la reserva, la confirmación de la reserva y la asignación de la habitación.
- d) El hotel cuenta con un histórico de clientes, para ser utilizado en la distribución de habitaciones.

El procedimiento de reservas y adjudicación de habitaciones se encuentra descrito en el anexo C en el manual de procedimientos.

B.2) Subproceso de llegada

B.2.1) Recursos humanos y materiales

El espacio de servicio al cliente, en la zona de recepción, cumple los siguientes requisitos:

- La zona de acceso al hotel se encuentra en buenas condiciones de limpieza e iluminación, sin obstáculos que dificulten el acceso directo al hotel.
- El área de recepción y el acceso a las habitaciones están suficientemente iluminados y bien señalizados.
- En el espacio de recepción están expuestas de forma visible las diferentes formas de pago.

Los recursos humanos se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

- Los recepcionistas realizan su jornada de 8 horas en tres turnos. En caso de vacaciones o baja de algún recepcionista, su puesto es cubierto por la gobernanta comunicando la sustitución o cualquier cambio al director del hotel
- La gobernanta reside en el hotel y es la persona designada por la dirección para sustituirle en caso preciso y conoce cualquier cambio en la organización de personal del hotel

B.2.2) Servicio de check in y acomodo

En el servicio de check in y acomodo se cumplen los siguientes requisitos:

- Se realiza el check in con prontitud y diligencia. Se dan indicaciones precisas, para que el cliente localice su habitación o apartamento con facilidad.
- Se informa al cliente de la existencia de circunstancias no habituales, como obras, limitaciones de horarios etc.
- Se informa al cliente de las restricciones de crédito que pudieran afectarles, como cobro en efectivo de la habitación. No puede abandonar el cliente el hotel, sin abonar los servicios disfrutados.

Existe un documento de entrada que contiene información de los servicios contratados por el cliente y es firmado por el cliente, al hacer efectiva su entrada en el hotel.

El hotel tiene dispuestas habitaciones para entregar a los clientes a partir de las 14 h, antes de esa hora, el hotel ofrece el servicio de cortesía y custodia de equipajes, hasta que el cliente quede alojado. Si no es posible el alojamiento, a partir de las 14 h del cliente con reserva, el hotel tiene definido y ofrece al cliente una serie de servicios o actividades gratuitas, como guarda de las maletas en recepción y desayuno o comida gratuitos a elegir.

Existe una lista de precios oficiales de la habitación, visible en recepción y si el cliente, lo pide, se le facilita la tarifa de servicios adicionales.

B.2.3) Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos, en los procesos de dirección, se controla la disponibilidad de habitaciones listas para su entrega al cliente, la hora máxima de llegada y la posible lista de espera. Además, se registran y tratan como no conformidades las llegadas de clientes con reserva confirmada y sin posibilidad de alojamiento.

B.3) Subproceso de atención continuada

B.3.1) Recursos humanos y materiales

El servicio de atención continuada dispone de:

- Impresos para la recogida de mensajes o paquetes dirigidos a clientes o visitantes.
- Impresos para la custodia de bienes.

- Material informativo sobre el destino, información de códigos para llamadas internacionales y listín telefónico de la zona provincia.
- Listado con las extensiones de los diferentes departamentos internos y teléfonos de urgencia.

Están señalizadas todas las dependencias del hotel y los principales itinerarios para llegar a ellas, al menos los que parten de recepción y desde los lugares cercanos a la salida de los ascensores.

Las señales utilizadas siguen un patrón uniforme de diseño y deben estar colocadas en lugares visibles de los itinerarios.

B.3.2) Requisitos

La atención continuada incluye los siguientes aspectos:

- a) El protocolo de atención telefónica contempla:
 - Obligación de atender con prontitud.
 - Identificación del establecimiento y la persona que atiende la llamada.
 - Normas de cortesía.
 - Recuperación de la llamada del cliente, cuando no exista respuesta en la conexión solicitada.
- b) El servicio de recogida de mensajes o paquetes dirigido a los clientes se presta:
 - Se anotan los mensajes recibidos.
 - Se entregan al cliente en el menor tiempo posible.
 - La entrega se realiza en condiciones de seguridad y confidencialidad.
- c) Si se dan circunstancias no habituales, como obras, limitaciones de servicio, se informa a los clientes.
- d) Servicio telefónico, fax y acceso a internet para uso del cliente.
- e) Se dispone de adaptadores para los enchufes.
- f) Se ofrece al cliente agua mineral las 24 h.

- g) Se dispone de un procedimiento, para la gestión de objetos olvidados por el cliente, incluyendo registro, identificación, almacenamiento y requisitos para la devolución del objeto.

B.3.3) Equipamientos de habitaciones

El alumbrado de una habitación cumple:

- La iluminación global de la habitación y su baño es suficiente y homogénea.
- Existen lámparas de mesa de noche adecuadas para la lectura y de fácil acceso desde la cama, excepto camas supletorias.
- Se puede apagar la luz principal de la habitación, desde la cama y al salir de la habitación.
- La mesa de trabajo o escritorio tiene iluminación propia.

Tanto en la habitación, como en el cuarto de baño existe un enchufe disponible.

Existe un dispositivo que permita la regulación y desconexión de la calefacción y el aire acondicionado.

En cada habitación del hotel, existe un plano con las vías de evacuación, la salida de emergencia y los equipos contra incendios más próximos, también las instrucciones para casos de emergencia redactadas en español e inglés.

Todos los aparatos con funcionamiento complicado tienen instrucciones básicas para su manejo, como el uso del teléfono, canales de televisión y sistema de climatización.

En todas las habitaciones, existen a disposición del cliente, un directorio de servicios del hotel e incluye:

- Recepción, número de extensión y horario.
- Restauración, número de extensión y horario para cafetería y desayuno.
- Servicios del hotel, como wifi gratuito, televisión y aire acondicionado.

El equipamiento de las camas incluye colchón, protector de colchón, sábanas, manta, colcha y almohada con funda, disponiendo además de este equipamiento por cama, de un protector de colchón, sábanas, manta, colcha y una almohada con funda cada dos camas de equipamiento extra.

Las dimensiones de las camas son:

- Camas dobles 1,90 m x 1,35 m
- Camas individuales 1,90 m x 0,90 m

- Camas supletorias 1,80 m x 0,80m

El mobiliario en las habitaciones del hotel es:

- Una mesa de escritorio.
- Una silla.
- Un espejo.

La habitación dispone de un armario ropero, equipado con cajones o estantes, disponiendo de un mínimo de 6 perchas, por personas alojada, con al menos una para falda. El equipamiento en las habitaciones es:

- Televisor color con mando a distancia de 14".
- Una almohada adicional.
- Papelera.
- Teléfono con línea interior y exterior.

El equipamiento del cuarto de baño:

- Secador de pelo, si el cliente lo solicita.
- Asidero en bañera.
- Papelera con tapa.

El juego de toallas:

- Toalla manos.
- Toalla baño.
- Toalla bidé.
- Alfombrilla.

Productos de acogida:

- Jabón, gel y champú.

B.4) Subproceso de facturación y salida.

El hotel dispone de área de custodia específica, garantizando la seguridad de los artículos y el acceso restringido al personal autorizado.

B.4.1) Requisitos

En la facturación y salida se cumple:

- La factura detalla día a día, los conceptos o servicios identificados y los precios correspondientes.
- Bajo petición se identifican los clientes que han ocupado las habitaciones.
- Se ofrecen al cliente, el pago con las tarjetas de crédito Visa, Euro/Mastercard y Maestro, estando expuesta la posibilidad de pago con tarjetas de crédito en recepción.
- La facturación y cobro al cliente se realiza con prontitud, fiabilidad y cortesía.
- Se informa de la existencia del servicio de custodia de equipajes.
- Se dispone y ofrece al cliente, un servicio de cortesía, para aquellos clientes que lo puedan necesitar.

Todas las maletas o equipajes de clientes individuales, depositados en el área de custodia, son identificados asegurando la entrega a su propietario.

C) PROCESO DE RESTAURACIÓN

Este proceso se compone de los subprocesos de planificación de la oferta gastronómica, manipulación y elaboración y prestación del servicio.

El hotel solo presta servicios de desayuno y cafetería.

C.1) Subproceso de planificación de la oferta gastronómica

Este subproceso no procede en el hotel, ya que no se presta el servicio de almuerzo y cena.

C.2) Subproceso de manipulación y elaboración

En el hotel no se presta el servicio de almuerzo y cena.

El servicio de desayuno y cafetería se realiza con alimentos preparados y empaquetados, no realiza ninguna manipulación y elaboración de alimentos.

C.3) Subproceso de prestación de servicio

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

La dirección del hotel ha designado al responsable de restauración, con la función de asegurar el cumplimiento de las instrucciones relativas a la prestación del servicio.

C.3.1) Recursos humanos

El personal destinado a la prestación del servicio, tiene la formación y capacitación necesarias para desempeñar sus funciones y asumir las responsabilidades, derivadas de las prácticas correctas de higiene alimentaria. La prestación del servicio la realiza el responsable de restauración.

Para la prestación del servicio, se cumplen las siguientes condiciones de higiene:

- Limpieza corporal.
- Pelo limpio y recogido.
- Limpieza de manos, uñas limpias y cortas.
- Lavado de manos antes y después del servicio.
- Uniforme de trabajo limpio, completo y correctamente puesto.

C.3.2) Recursos materiales

El espacio de servicio al cliente, cumple los siguientes requisitos:

- Las instalaciones de servicio al cliente, están limpias, higiénicas y bien conservadas.
- Las instalaciones están bien ventiladas y sin olores.
- El mobiliario y menaje está en buen estado de limpieza y conservación. El mobiliario lo forman sillas, mesas, picadora de hielo industrial, horno, máquina de café, armario frigorífico, congelador, caja registradora, fregadero y lavavajillas.

C.3.3) Requisitos

C.3.3.1) Horario de servicio al cliente

La duración de la prestación del servicio de desayuno, es como mínimo de 2h. El horario de desayuno es de 9 a 11h de la mañana.

Una vez terminado el desayuno, se abre la cafetería que tiene un horario de 11 a 17h.

C.3.3.2) Preparación del servicio

Al inicio de cada servicio, están convenientes dispuestos todos los elementos. Entre estos se incluye:

- La preparación de la sala, tanto a lo referente a las mesas del cliente, como a los utensilios.
- La presentación general y disposición de los diferentes productos y utensilios, es conforme a las instrucciones definidas por el responsable.
- Están a disposición del cliente, los utensilios necesarios para servir cada plato.

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

La dotación de las mesas de comedor, en el desayuno, contiene:

- Calidad de las servilletas, papel.
- Calidad de la mantelería, mantel de tela.
- Dotación de la mesa en el desayuno buffet: servilleta, cucharilla, cuchillo, tenedor, sal, edulcorante, azúcar, pimienta.

La dotación de las mesas en cafetería, puede montarse cuando se siente el cliente.

C.3.3.3) Servicio de desayuno

El número de categorías y de productos que pueden incluirse en el buffet de desayuno, en nuestro hotel:

- Categorías: 18
- Productos: 35

Nota: en el anexo A se recogen categorías y productos.

D) PROCESO DE EVENTOS

El proceso de eventos no es aplicable en el hotel, ya que no se realizan eventos.

E) PROCESO DE MANTENIMIENTO

Este proceso consta de los subprocesos de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo, incluyendo las operaciones realizadas, tanto por personal propio del hotel como personal de empresas externas.

El proceso de mantenimiento contempla la gestión ambiental, la gestión de la seguridad, los edificios, equipos e instalaciones.

- Edificios.

Se incluyen todos los elementos constructivos, como suelos, paredes, techos, puertas de los distintos recintos y zonas que configuran el hotel.

- Equipos.

Se incluyen las maquinas térmicas, equipos de transporte, equipos de limpieza, equipamiento en general.

- Instalaciones.

Se incluyen las instalaciones eléctricas, instalaciones de protección contra incendios, instalaciones de calefacción y de agua, instalaciones de combustibles, instalaciones de climatización.

La dirección del hotel ha designado al responsable de mantenimiento que asegura el cumplimiento de los requisitos sobre mantenimiento preventivo y correctivo.

E.1) Recursos humanos

Las tareas que revistan especial riesgo son realizadas por personal externo acreditado.

La dirección del hotel hace que se cumpla que el personal de mantenimiento, recibe la formación adecuada y requerida por la legislación.

E.2) Recursos materiales

El servicio de mantenimiento técnico dispone de un almacén, en buen estado de conservación y orden, definiendo y manteniendo un stock mínimo de repuestos y consumibles, para realizar las revisiones, operaciones y averías más habituales del hotel.

E.3) Requisitos

Todos los aparatos cuyo funcionamiento no sea obvio, disponen de las instrucciones básicas para su manejo, en especial, en los que pueda verse comprometida la seguridad y salud de cliente y empleados.

En caso de existir obras, desperfectos o reparaciones, se colocan las indicaciones suficientes para evitar accidentes.

El mantenimiento cumple los siguientes requisitos:

- Las paredes, suelos, techos, no presentan roturas o defectos.
- La iluminación es suficiente y los interruptores, tomas de corriente y otros elementos son operativos y seguros.

- Las partes visibles de los equipos y aparatos, no presentan roturas ni daños.

- Se encuentran disponibles las instrucciones de uso.

- Los elementos de grifería funcionan adecuadamente.

- Los elementos de baños y aseos no presentan roturas o daños.

- Todas las instalaciones, equipos y aparatos han pasado las inspecciones correspondientes.

- Los equipos e instalaciones de seguridad están señalizados y son operativos.

- Los recorridos de evacuación y salidas de emergencia están debidamente señalizados y están operativos.

- Los edificios, equipos, instalaciones y equipamiento no presentan riesgos para la seguridad de clientes y empleados.

- Las zonas ajardinadas y plantas se encuentran en buen estado.

E.4) Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos de control de los procesos de dirección, el responsable de mantenimiento asegura que todas las revisiones, inspecciones y otras operaciones quedan debidamente registradas, supervisando los trabajos realizados por empresas externas.

E.5) Subproceso de mantenimiento preventivo

Este subproceso está formado por la planificación, ejecución, registro y seguimiento de las operaciones necesarias para prevenir la aparición de averías en edificaciones, instalaciones, equipos y aparatos del hotel.

El mantenimiento preventivo está formado por:

- a) Las revisiones e inspecciones periódicas: Se refiere a las revisiones, comprobaciones, lecturas, etc., que se llevan a cabo, como cumplimiento de la legislación vigente y las normas de buen uso de equipos e instalaciones.
- b) Las operaciones programadas: Son actuaciones preventivas de reparación o sustitución de piezas que han completado su vida útil, como retimbrado de extintores, limpieza de calderas, etc.

Para definir las operaciones programadas, consideramos:

- El resultado de las operaciones periódicas.
- La conveniencia y disposición de recursos para las operaciones a efectuar.
- Lo especificado en la legislación o en las recomendaciones del fabricante.

La dirección del hotel establece un plan de mantenimiento preventivo y el responsable de mantenimiento, hace un seguimiento de él. El plan de mantenimiento preventivo se encuentra descrito en el manual de procedimientos en el anexo C.

E.5.1) Recursos humanos y materiales

El personal del hotel, lleva a cabo la comprobación periódica de edificios, equipos, instalaciones y aparatos e informa al responsable de mantenimiento de las averías detectadas, a través de partes de anomalía.

El responsable de mantenimiento revisa según lo establecido en el plan de mantenimiento preventivo, los edificios, equipos, instalaciones y equipamiento del hotel, para comprobar el estado y la seguridad de sus elementos. En caso de encontrar averías, se procederá a la reparación de los elementos y estructuras dañados.

El hotel cuenta con un responsable de mantenimiento que dispone de un título de formación profesional especialidad electricidad.

E.6) Subproceso de mantenimiento correctivo

Este subproceso incluye la detección, registro, comunicación, ejecución y análisis de las operaciones necesarias, para reparar las averías de las edificaciones, instalaciones, equipos y aparatos del hotel.

E.6.1) Recursos humanos y materiales

El personal del hotel lleva a cabo la comprobación de los elementos e informa al responsable de mantenimiento, de las averías detectadas a través de partes de anomalías.

Todas las zonas, equipos, instalaciones, mobiliario, aparatos y elementos que forman parte del hotel, están en buen estado de conservación, debiendo repararse cuando presenten averías.

El hotel cuenta con un responsable de mantenimiento que dispone de un título de formación profesional especialidad electricidad.

E.6.2) Requisitos

Existe un equipo de mantenimiento y un sistema de actuaciones previstas que son capaces de reparar las averías o paliar sus efectos, teniendo prioridad sobre las demás, las anomalías de equipos e instalaciones de las habitaciones.

Las averías comunicadas por los clientes, son objeto de inmediata atención y se debe comunicar al cliente la solución adoptada.

Para minimizar los riesgos y molestias al cliente debemos de:

- Se evita dejar herramientas, utillaje o productos que pudieran suponer un riesgo para las personas.
- Si es posible, las tareas de reparación se efectúan en zonas habilitadas para ello.
- El responsable de mantenimiento ha distribuido el número de su teléfono móvil con el resto de departamentos, para la rápida reparación de las averías e incidencias detectadas.

El responsable de mantenimiento analiza la información sobre incidencias y averías detectadas y si lo cree necesario, rediseña el mantenimiento preventivo o propone acciones para reducir las averías.

F) PROCESO DE LIMPIEZA

Este proceso incluye los subprocesos de limpieza de instalaciones y lencería-lavandería.

La dirección del hotel ha designado a un responsable que asegure el cumplimiento de los requisitos de este proceso.

F.1) Recursos humanos y materiales

Además de los requisitos descritos, en los procesos de la dirección, las tareas con especial riesgo, deben ser realizadas por personal formado.

Se hace uso de los productos de limpieza, respetando las indicaciones y recomendaciones del fabricante, tanto a la seguridad de las personas como respeto del medio ambiente.

El hotel cuenta con una gobernanta y una camarera de piso, con formación específica para desempeñar su trabajo.

F.2) Subproceso de limpieza de instalaciones

El hotel ha documentado un plan de limpieza que contiene:

- Las zonas o elementos a limpiar.
- El tipo de limpieza a efectuar.
- Los productos a utilizar.
- La frecuencia de limpieza prevista.
- El personal encargado de su ejecución.

Se documentan las instrucciones de limpieza de habitaciones ocupadas y de salida, limpieza de zonas comunes interiores y exteriores y las zonas de servicio, siendo conocidas por todo el personal de limpieza.

El plan de limpieza se encuentra descrito en el manual de procedimientos en el anexo C.

F.2.1) Recursos humanos y materiales

El personal de limpieza, evita ruidos molestos a los clientes, en las zonas próximas a las habitaciones y zonas de descanso.

Además de los requisitos, sobre atención al cliente, el personal de limpieza mantiene el pelo recogido y viste un uniforme diferenciado.

El hotel tiene productos y útiles de limpieza, juegos de lencería y toallas y productos de acogida suficientes para su uso.

El hotel tiene un office que permite el almacenamiento de los equipos, útiles o productos de limpieza necesarios, para la limpieza de habitaciones.

Para la limpieza de habitaciones, la camarera de piso dispone de un carro de limpieza, con capacidad de transportar los útiles necesarios, estando este carro de limpieza en buenas condiciones y no generando ruidos molestos, contando con elementos de protección para muebles y paredes.

Está documentado el contenido del office y de los carros de limpieza.

El proceso de limpieza garantiza:

- Las paredes, suelos, techos, muebles, equipos, grifería, sanitarios y demás elementos, no presentan manchas o defectos de limpieza.
- Las partes visibles de los equipos y aparatos, presentan un aspecto limpio.
- Se reponen los consumibles.
- Las papeleras están limpias y vacías.
- Las instalaciones están ventiladas.

F.2.2) Limpieza de habitaciones

El responsable de limpieza establece unas rutas de limpieza de habitaciones, de forma que el personal a su cargo, conozca las que debe limpiar.

La limpieza no se realiza mientras el cliente se encuentre en el interior de la habitación.

La frecuencia de limpieza de habitaciones es diaria, incluyendo el proceso de limpieza:

- La limpieza de la habitación, cuarto de baño y terraza.
- El arreglo de las camas y la revisión del estado de la lencería.
- La reposición de consumibles.
- La comprobación del funcionamiento de los aparatos de la habitación.

La frecuencia del cambio de sábanas o funda de edredón es cada tres días de uso.

El cambio de toallas y alfombrilla de baño, en las habitaciones ocupadas, se realiza con la misma frecuencia que la limpieza de habitación.

Al realizar la limpieza tras la salida del cliente, la habitación debe quedar lista para la entrega al siguiente cliente.

El hotel establece un plan de limpieza a fondo de las habitaciones, mantas, alfombras, moquetas, cortinas y tapicerías una vez al año.

F.2.3) Limpieza de zonas comunes para uso del cliente

El responsable de limpieza, realiza la planificación y asignación de tareas del personal y establece rutas de limpieza, en las distintas zonas del hotel.

La frecuencia de limpieza es:

- Vestíbulos y salones, dos veces al día.
- Aseos, cuatro veces al día.
- Pasillos de habitaciones, una vez al día.
- Cafetería, una vez por cada servicio principal.

F.2.4) Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en los procesos de dirección, a diario el responsable de limpieza, comprueba que las habitaciones de entrada cumplen con los requisitos de limpieza.

El hotel ha definido un plan de supervisión diaria de las habitaciones ocupadas y de salida, teniendo en cuenta la estancia media del cliente y que garantice la revisión de la totalidad de las habitaciones en 15 días.

Se registra, la ejecución de las siguientes limpiezas:

- Habitaciones de salida.
- Habitaciones ocupadas y cambio de lencería.
- Limpieza de mantas, cortinas, tapicerías, alfombras, etc.
- Limpieza a fondo de las habitaciones.
- Aseos de zonas comunes.

F.3) Subproceso de lencería y lavandería

La zona de lencería cumple con los siguientes requisitos:

- Espacio que permita una correcta colocación y clasificación de la ropa.
- Estar limpia y ordenada.
- Adecuadas condiciones ambientales.
- Elementos para la distribución de la ropa limpia y sucia.

Para poder atender las peticiones de ropa, el hotel cuenta con un stock de mantelería, lencería y toallas listas para su uso, estando definidas las formas de salida de ropa de lencería su distribución.

El servicio de lavandería se subcontrata con una empresa externa.

F.3.1) Mecanismos de control interno

Además de los mecanismos descritos en los procesos de la dirección, la persona responsable de lencería y lavandería que es la gobernanta comprueba:

- El manejo de la ropa e instalaciones es el adecuado
- Se cumplen las condiciones de limpieza y aspecto de los textiles.
- Se retiran las prendas defectuosas.
- Hay suficientes juegos de lencería para atender la demanda.
- En caso de servicio de empresas externas, se han entregado y recibido todas las prendas del día.

Las actividades de lavandería son realizadas por una empresa externa, la persona responsable comprueba que los servicios contratados, se realicen de acuerdo con lo pactado. Los resultados de la comprobación, deben registrarse y tenerse en cuenta en la evaluación anual de proveedores.

G) PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

En este proceso están incluidos los subprocesos de gestión de compras, recepción de mercancías y almacenamiento de los productos adquiridos.

La dirección del hotel ha nombrado a un responsable que asegure el cumplimiento de los requisitos de este proceso.

G.1) Subproceso de gestión de compras

Este subproceso comprende desde la especificación de los requisitos de los productos hasta su recepción.

El hotel dispone de un procedimiento para la gestión de compras que incluye:

- Identificación de necesidades.
- Requisitos de compra de productos.
- Sistemática para la realización de pedidos.
- Nivel de autorizaciones.
- Selección y evaluación de proveedores.

Todos los pedidos quedan registrados, para verificar los productos recibidos y los solicitados, definiendo los stocks mínimos para asegurar la prestación de servicios.

El procedimiento de gestión de compras se encuentra incluido en el manual de procedimientos en el anexo C.

El hotel realiza una evaluación periódica, una vez al año de sus proveedores.

El procedimiento para la evaluación anual de los proveedores se encuentra incluido en el manual de procedimientos en el anexo C.

G.2) Subproceso de recepción de mercancías

Esta formado desde la llegada de mercancías al hotel hasta la distribución a los almacenes o consumo directo.

El hotel establece el sistema, para asegurar que el producto recibido cumple los requisitos de compra, una vez recibido los productos, se envían a los departamentos correspondientes o se colocan en el almacén.

En la recepción de las mercancías se controla:

- El cumplimiento de los requisitos de compra.
- Que la fecha de caducidad sea superior al plazo de consumo previsto.
- Que los envases o embalajes no presenten daños.
- Que se registren las incidencias o incumplimientos.

El procedimiento de recepción de mercancías se encuentra incluido en el manual de procedimientos dentro del anexo C.

G.3) Subproceso de almacenamiento

El hotel ha identificado los puntos de almacenamiento de:

- Alimentos y bebidas.
- Productos de limpieza.
- Productos de acogida.
- Lencería.
- Menaje y vajilla.
- Repuestos y consumibles.
- Papelería.

La gestión de almacenes cumple los siguientes requisitos:

- Los productos están identificados, ordenados y con fácil acceso.
- Los productos no conformes, están identificados para su devolución o desecho.
- La colocación de los productos, facilitan la salida de los mismos, siguiendo el método FIFO.
- El espacio está ordenado para evitar la mezcla de productos.
- El espacio está en buenas condiciones de iluminación, limpieza e higiene.
- Los pasillos se mantienen despejados y los productos no están apoyados en el suelo.

Además de los mecanismos descritos en los procesos de la dirección, se realizan controles con una periodicidad mínima semestral, para asegurar que los productos destinados al consumo, no se encuentran caducados.

El procedimiento de identificación de productos no conformes se encuentra incluido en el manual de procedimientos en el anexo C.

H) PROCESO DE ANIMACIÓN

Este proceso no es aplicable al hotel, ya que no se realizan actividades de animación.

CONCLUSIONES

La calidad de servicio es un concepto abstracto, cuya evaluación está basada en la calidad percibida por el cliente o usuario que requiere la utilización de herramientas de análisis.

Desde los años 60, el sector turístico ha tenido un gran peso en la economía española, representando un gran porcentaje del PIB, un saldo positivo en la balanza de pagos y una importante contribución al empleo nacional.

Debido a la gran importancia del sector turístico en nuestro país, este sector junto con la administración central, elaboran varios planes turísticos y de gestión, materializados en el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PCTE), como respuesta a la globalización de los mercados, la segmentación de la demanda y una mayor exigencia en materia de calidad y respeto al medio ambiente.

Del Plan anteriormente descrito, nace la norma Q turística de calidad y en concreto, la Norma Une 182001, aplicada a hoteles, norma de calidad objeto de este trabajo.

Como conclusiones principales del trabajo, podemos destacar:

- 1) La búsqueda de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, a través de procesos claros y fáciles de aplicar.
- 2) El papel central de la dirección, en la aplicación de la norma y sus procesos.
- 3) La responsabilidad de los jefes de departamento o persona designada por la dirección, en la aplicación de la norma y los procesos.
- 4) La importancia e implicación de todo el personal del hotel, para la búsqueda de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.
- 5) Mediante la implantación de la Norma Une 182001 se mejora la organización y el funcionamiento general del hotel. Los procesos y procedimientos están escritos, cada persona tiene delimitadas claramente sus funciones.
- 6) Existen unos indicadores y encuestas de la calidad de servicio, además de unos mecanismos de control interno.
- 7) A través de los indicadores y de las encuestas realizadas a clientes, existe un proceso de mejora continua.
- 8) La mejora de la calidad, percibida por el cliente, normalmente conlleva una mejora de la explotación económica del Hotel.

ANEXOS

ANEXO A

Relación de posibles categorías y productos de desayuno

<u>Nº Categorías</u>	<u>Posibles Productos</u>	<u>Posibles Categorías</u>
1	Leches	Leche entera, desnatada...
2	Yogures	Yogur natural, desnatado, de fresa...
3	Quesos	Queso manchego,Gouda,Graso...
4	Mantequilla y Margarina	Mantequilla, Margarina con sal...
5	Cereales	Arroz, trigo,muesli,cereales...
6	Panes	Blanco, integral, molde...
7	Bollería	Ensamada, croissant, palmeras...
8	Pastelería	Pasteles variados...
9	Tartas	Tarta de manzana, de fresa...
10	Masa frita	Churros, porras...
11	Azúcares y edulcorantes	Azúcar blanco, moreno, de caña...
12	Mermeladas y confituras	Fresa, melocotón, naranja...
13	Miel	Miel de abeja, de caña...
14	Aceites	Aceite de oliva, oliva al ajo...
15	Verduras	Tomate natural, tomate grillé...
16	Embutidos	Beicon, chorizo, salchichón, salami...
17	Patés y similares	Paté de oca, foie gras...
18	Carnes	Lomo adobado, salchichas...
19	Huevos	Huevos fritos, duros, revueltos...
20	Platos cocinados	Croquetas, tortilla...
21	Frutas naturales	Naranja, pomelo, melón, sandía...
22	Frutas en almíbar	Macedonia de frutas, compota...
23	Frutos secos	Higos secos, pasas, dátiles...
24	Cafés	Café, café soluble, descafeinado...
25	Infusiones	Té, manzanilla, tila...
26	Chocolates	Cacao en sobres, a granel...
27	Zumos naturales	Naranja, piña...
28	Zumos en conserva	Naranja, piña, melocotón...
29	Aguas	Agua sin gas, con gas...
30	Champagne, cava	Champagne, cava, espumosos...

ANEXO B

Análisis Dafo Hotel La Posada

- 1) Análisis interno de la organización
 - Fortalezas: atención personalizada, empresa familiar, precio reducido, situación geográfica, reducido número de empleados.
 - Debilidades: empresa familiar, pequeño tamaño del hotel, reducido número de empleados.
- 2) Análisis externo de la organización
 - Oportunidades: mejora de las posibilidades de internet en el negocio turístico, incorporación de un community manager.
 - Amenazas: Crisis económica.

Matriz Dafo

Análisis Interno	Análisis Externo
Debilidades: Empresa familiar Pequeño tamaño Reducido nº empleados	Amenazas: Crisis económica
Fortalezas: Atención personalizada Empresa familiar Precio reducido Situación geográfica Reducido nº empleados	Oportunidades: Posibilidades internet Community manager

Una vez construida la Matriz Dafo que nos permite visualizar y resumir la situación actual del hotel, definimos la estrategia.

Estrategia del Hotel La Posada

El Hotel La Posada basa su estrategia, para diferenciarse de sus competidores y atraer a más clientes, en cuatro aspectos principales:

- a) Ubicación: El hotel se encuentra ubicado a 10 minutos de Cartagena, 20 minutos de La Manga del Mar Menor y 10 minutos del Valle de Escombreras. Puede dar servicio

tanto a turistas que buscan un precio bajo como a trabajadores que han de visitar el municipio de Cartagena y proximidades.

- b) Relación Calidad/Precio: El precio de la habitación del hotel, es de 23€ por noche, los hoteles más cercanos de Cartagena, cuestan sobre 40€ por noche.
- c) El hotel trata de diferenciarse a través de un ambiente familiar y un servicio excelente. Esto es debido a que es un hotel familiar, con poco personal y que se esfuerza en que exista un ambiente acogedor y una gran calidad de servicio.
- d) Incorporación de un community manager a tiempo parcial, para mejorar la presencia del hotel, en buscadores de alojamiento, redes sociales e internet.

ANEXO C

Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos está formado por:

- 1) Indicadores de calidad
- 2) Informe de incidencias de gobernanta
- 3) Informe de incidencias de recepcionista
- 4) Gestión de los documentos del sistema
- 5) Gestión de los registros
- 6) Gestión de las no conformidades
- 7) Gestión de felicitaciones, quejas y sugerencias
- 8) Auditorías internas
- 9) Revisión del sistema
- 10) Mejora continua
- 11) Plan de emergencias
- 12) Plan de mantenimiento preventivo
- 13) Plan de limpieza
- 14) Procedimiento para la gestión de compras
- 15) Procedimiento para la evaluación anual de los proveedores
- 16) Procedimiento para la recepción de mercancías
- 17) Procedimiento de identificación de productos no conformes
- 18) Procedimiento de reservas y adjudicación de habitaciones

1) Indicadores de calidad

Está formado por la encuesta de calidad a clientes.

<u>Encuesta a clientes</u>				
Le rogamos cumplimente esta encuesta y la deposite en el buzón en recepción. Muchas gracias				
Please fill out this survey and deposit it in the box at the reception. Thank you very much				
S'il vous plaît remplir ce questionnaire et de le déposer dans la boîte à la réception. Merci				
Vul deze enquête en het deponeren in de brievenbus bij de receptie. Hartelijk dank				
Indique su grado de satisfacción con los siguientes elementos del servicio recibido, teniendo en cuenta que un 1 significaría gran insatisfacción y un 5 gran satisfacción				
Indicate your level of satisfaction with the following elements of the service received, bearing in mind that a great dissatisfaction 1 and 5 great satisfaction				
Indiquez votre niveau de satisfaction avec les éléments suivants du service, en gardant à l'esprit qu'une grande 1 d'insatisfaction et 5 une grande satisfaction				
Geben Sie Ihre Zufriedenheit mit den folgenden Elementen der erhaltenen Leistung, wenn man bedenkt, das seine grobe Unzufriedenheit 1 und 5 grobe Zufriedenheit				
1 2 3 4 5				
<u>Recepción/Reception</u>				
Amabilidad del personal/ Kindness				
Utilidad de la información recibida/ Utility of information received				
<u>Limpieza de habitaciones/ Clear room</u>				
Amabilidad del personal/ Friendliness of staff				
Limpieza habitación y baño/ Clear room and bathroom				
<u>Bar/ Bar</u>				
Amabilidad del personal/ Friendliness of staff				
Satisfacción con el servicio recibido/ Satisfaction with the service received				
<u>Cocina/ Cuisine</u>				
Variedad del desayuno/ Variety of breakfast				
Calidad de los alimentos/ Food quality				
<u>Mantenimiento/ Maintenance</u>				
Mantenimiento y confort habitaciones/ Maintenance and confort rooms				
Mantenimiento y confort zonas comunes/Confort maintenance and common areas				
<u>Hotel/ Hotel</u>				
Valoración en general/ General Valuation				
Relación calidad-precio/ Value for Money				
Sugerencias/Comentarios Suggestions/Comments				

2) Informe de incidencias de gobernanta

Se registra en un documento donde se anota el informe sobre el estado de las habitaciones, registro de objetos perdidos y el parte de averías.

LIMPIEZA DE HABITACIONES (inspección y limpieza)

<u>Habitación</u>	<u>Limpieza</u>	<u>Sábanas</u>	<u>Toallas</u>	<u>Productos acogida</u>	<u>Objetos perdidos</u>	<u>Averías</u>

3) Informe de incidencias de recepcionista

Recoge las incidencias presentadas en el trabajo diario del recepcionista.

INFORME INCIDENCIAS RECEPCIONISTA

<u>Habitación</u>	<u>Cliente</u>	<u>F. entrada</u>	<u>F. salida</u>	<u>Días</u>	<u>Tipo</u>	<u>Tratamiento</u>	<u>Incidencia</u>
-------------------	----------------	-------------------	------------------	-------------	-------------	--------------------	-------------------

4) Gestión de los documentos del sistema

Cada documento está formado por unas características comunes, como título, fecha de edición, código o referencia y define las responsabilidades respecto a la elaboración, revisión y aprobación.

Título	Cód.:
	Rev:
Copia controlada: si no	Elaborado: Responsable calidad
Destinatario:	
Original	Fecha:
Entregada a:	Revisado y aprobado: Dirección
Fecha:	Fecha:
Modificaciones respecto a la edición anterior	
Rev00:	

5) Gestión de los registros de calidad

GESTIÓN DE LOS REGISTROS	REGISTROS-REGS-01	PAG	DE
LISTADO DE REGISTROS EN VIGOR			
TITULO	CODIGO	RESPONSABLE	TIPO

6) Gestión de las no conformidades

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES	Hotel La Posada	
	Revisión	Edición
INDICE DE NO CONFORMIDADES		
1) Código de No Conformidad		
2) Descripción de la No Conformidad		
3) Corrección Inmediata, Fecha		
4) Acción Correctiva, Fecha		
5) Acción Preventiva, Fecha		

7) Gestión de felicitaciones, quejas y sugerencias

El formulario relativo a quejas y sugerencias tiene por objeto recoger las manifestaciones de insatisfacción de los clientes, con los servicios prestados por el hotel o presentar iniciativas para la mejora en la calidad de servicio ofrecido.

Para el tratamiento de las quejas y sugerencias se entregara un documento disponible en la recepción del hotel.

La persona autorizada y responsable para el tratamiento de las quejas y sugerencias es el director del hotel, quien se hace cargo de la gestión y resolución.

Para la resolución de las quejas y sugerencias se realizaran reuniones con el personal del departamento implicado, para dar solución al problema planteado y se conozca la reclamación. De las reuniones realizadas se realizara un acta, firmado por todos los integrantes.

Las felicitaciones se entregaran en recepción del hotel, preferentemente por escrito y se distribuirán al departamento del personal implicado.

Datos del solicitante

Nombre completo

Documento de identificación

Domicilio del solicitante

Correo electrónico

Asunto

8) Auditorías internas

Empresa

Dirección

Alcance

Equipo auditor

Fecha Auditoría

Lugar

Documentación de Referencia

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ACTIVIDADES

HORARIO

Reunión inicial:

Asistentes:

Objeto:

Verificación de requisitos:

Reunión final:

Asistentes:

Objeto:

9) Revisión del sistema

Hotel La Posada

Acta de revisión del sistema por la Dirección

Edición:

Reunión nº:

Fecha de reunión:

Hora:

Orden del día:

1. Antecedentes
2. Revisión de la Política de Calidad
3. Revisión y propuestas de objetivos
4. Revisión de las acciones correctoras derivadas de la auditoría
5. Análisis de Incidencias y Reclamaciones
6. Revisión de las acciones correctoras y preventivas
7. Revisión de la auditoría interna
8. Gestión de los recursos humanos
9. Evaluación de la satisfacción de los clientes
10. Documentación

Conclusiones, responsables y calendario de seguimiento:

Firma de los asistentes

10) Mejora continua

ÁREA: Hotel La Posada

PROCEDIMIENTO: Mejora continua

Nº REV: FECHA DE EMISIÓN:

ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 OBJETIVO

1.2 ALCANCE

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 NOTACIONES

2.2 DEFINICIONES

3. DESARROLLO

3.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.2 PLAN DE MEJORA CONTINUA

3.3 REUNIONES DEL COMITÉ DE MEJORA CONTINUA

3.4 REGISTROS

4. RESPONSABILIDADES

4.1 PERSONA QUE PROPONE LA MEJORA

4.2 RESPONSABLE DE MEJORA

4.3 SECRETARIO DE ACTAS

4.4 PRESIDENTE DEL COMITÉ DE MEJORA CONTINUA

5. ANEXOS

PREPARADO POR:

Fecha:

REVISADO POR:

Fecha:

APROBADO POR:

Fecha:

11) Plan de emergencias

<u>Plan de emergencia</u>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Hotel	Codificación:	
	Edición:	
	Fecha:	
<u>Consideraciones previas</u>		
<p>El presente plan de emergencia define las siguientes medidas operativas para un mantenimiento correcto de las zonas de trabajo dedicadas a la lucha contra incendio y evacuación, como:</p>		
<ul style="list-style-type: none">- Revisión de los medios de extinción.- Señalización y accesibilidad de los extintores de incendios.- Mantener libres las vías de evacuación: pasillos, puertas, escaleras, etc.- Mantener las zonas de trabajo en perfectas condiciones de limpieza.- Comunique a su superior inmediato, cualquier anomalía en los medios de protección contra incendios o cualquier riesgo de incendio.		
<u>Desarrollo</u>		
<ul style="list-style-type: none">- El incendio será sofocado si es de pequeñas dimensiones, "conato de incendio" y no hay peligro para la seguridad y salud de los trabajadores. Posteriormente se notificará al responsable de calidad.- Si por las dimensiones y la situación existe peligro para la seguridad y salud de los trabajadores, se procederá a comunicar al director y responsable de calidad, la existencia de fuego para proceder a la evacuación del hotel, "riesgo grave e inminente".- El director y responsable de calidad, reunirá a los trabajadores y clientes para proceder a la evacuación del hotel.		

- Todo el personal y clientela se reunirá y se contabilizará en el Punto de Concentración del hotel. El Punto de Concentración es la puerta de acceso principal al hotel.

- El director y el responsable de calidad avisará a los servicios de emergencia: número 112, describiendo los hechos y situación, solicitando la presencia de bomberos y policía. En caso de existir heridos se les comunicará, actuará el servicio de emergencias o "061" según la gravedad de los heridos.

- La evacuación se hará de forma ordenada.

Heridos

- Si existen heridos se actuará conforme a la naturaleza de sus lesiones y el riesgo que corren en la zona del siniestro.

- En zona segura aplicaremos el protocolo de proteger, avisar y socorrer tanto en el caso de quemaduras como inhalación de humos, abrigaremos al accidentado aflojando su ropa, a la espera de la llegada de los servicios sanitarios.

Medios humanos

El equipo de primera intervención de hotel está formado por personal instruido en materia de primeros auxilios y en detección y sofoco contra incendios.

El personal lo forman el recepcionista y la gobernanta.

Medios materiales

Extintores manuales de polvo.

- 4 uds + 1 bies en recepción

- 2 uds + 2 bies en pasillo

Recorridos evacuación

Localizados por paneles indicativos normalizados indicando el recorrido de emergencia.

Números de emergencia

Localizado en cada una de las dependencias y puestos de forma visible.

112- emergencias

061- servicios médicos

Aspectos medioambientales generados

Residuos de incendios

- Cenizas y escombros no contaminados con residuos peligrosos, cuando se extingue el incendio los residuos que queden serán retirados por una empresa para que los lleve al vertedero.
- Cenizas y escombros que pudieran estar contaminados con residuos peligrosos, se contratará a una empresa gestora de residuos peligrosos para que los recoja y los gestione correctamente.

Medio donde repercute

Tiempo de verificación

Responsable implantación

- Atmósfera

Simulacros cada 2 años o

Responsable de calidad

- Suelo

revisión del mismo

12) Plan de mantenimiento preventivo

Programa de mantenimiento preventivo

1. Mantenimiento de habitaciones.

Las labores realizadas por el responsable de mantenimiento respecto a las habitaciones:

- Reparación de paredes, suelos, muebles que presenten roturas o defectos apreciables.
- Mantener operativas iluminación y tomas de corriente.
- Equipos eléctricos funcionando correctamente: radio, televisión, etc.
- Elementos de grifería funcionando correctamente.
- Reparar elementos de porcelana sanitaria que presenten roturas o defectos.
- Gestión de las inspecciones de aparatos sometidos a reglamentos.
- Verificar y mantener los elementos de seguridad y protección de las habitaciones.

El mantenimiento preventivo de las habitaciones se realiza con una periodicidad mensual.

2. Sistemas de aire acondicionado y calefacción.

- Revisiones efectuadas con la periodicidad y alcance establecidos por el fabricante.
- Comprobar que funcionen normalmente según las condiciones aplicables.
- Las partes visibles como equipos, termostatos y difusores no presentan roturas o daños apreciables.
- Las instrucciones de manejo, si son necesarias, están disponibles.

3. Ascensores.

Los ascensores será objeto de las revisiones previstas por el fabricante o por un especialista en mantenimiento de ascensores.

Además de las revisiones pasarán con la periodicidad establecida, las inspecciones previstas en el reglamento correspondiente, quedando registradas en los libros de instalaciones.

El responsable de mantenimiento deberá disponer o tener subcontratado un equipos de técnicos en aparatos de elevación que permita la inmediata reparación de cualquier avería.

Ante cualquier anomalía en el funcionamiento de los ascensores, el responsable de mantenimiento anulará la función del mismo, colocando la correspondiente función de aviso a los clientes y empleados del hotel.

4. Sistema de emergencia y contraincendios.

Los sistemas de emergencia y contraincendios se consideran correctamente mantenidos cuando:

- Han sido revisados con la periodicidad y alcance establecidos por el fabricante.
- Han pasado las inspecciones reglamentarias.
- Los dispositivos automáticos y alarmas funcionan correctamente.
- Las instrucciones para casos de emergencia se encuentran disponibles en las habitaciones.
- Las partes visibles como luces, detectores, alarmas, extintores, etc. no presentan roturas ni daños.

5. Equipamiento de zonas comunes.

El equipamiento de las zonas comunes se encuentra correctamente mantenido cuando:

- Las paredes, muebles y elementos decorativos no presentan roturas o defectos.
- La iluminación y tomas de corriente sean operativas.
- Los equipos y aparatos de uso común funcionen correctamente.
- Los elementos de grifería de los baños funcionen adecuadamente.
- Los elementos de porcelana sanitaria de los baños no presente roturas o daños.

El mantenimiento preventivo del equipamiento de zonas comunes se realiza mensualmente.

6. Instalaciones exteriores.

Se incluyen todos los espacios exteriores al edificio del hotel que puedan ser utilizados por el cliente como jardines y sus elementos de iluminación y equipamiento.

El mantenimiento preventivo de instalaciones exteriores se realiza quincenalmente.

13) Plan de limpieza

Plan de limpieza Hotel La Posada

El plan de limpieza del hotel se lleva a cabo por la camarera de piso, realizando la gobernanta tareas de supervisión y está formado por la limpieza de:

a) Recepción.

- Se limpia con un paño húmedo tanto el interior como exterior de los muebles de recepción, así como ordenadores e impresoras.

- El suelo se barre y se friega.

- Se limpia con un paño húmedo paredes, techos y lámparas de recepción.

b) Área de alojamiento donde se encuentran las habitaciones.

- Para comenzar la limpieza de una habitación se deben correr las cortinas y abrir las ventanas para renovar el aire de la habitación.

- Las rejillas del aire acondicionado se deberán liberar del polvo.

- Las sábanas, cubre colchones, sobrecamas, toallas y alfombras que estén sucias, rotas o manchadas se retiran junto con las sábanas y toallas sucias para su sustitución.

- Los saltos de cama se sacuden para quitarle el polvo y si alguno presenta manchas, suciedad o roturas se retira para su sustitución.

- Se debe retirar de la habitación objetos tales como latas, botellas, sobras de alimentos, periódicos y revistas.

- Se friegan los vasos a disposición de los clientes.

- Se quita el polvo de los techos o las paredes si lo hubiera.

- Se pasa el paño húmedo por las puertas, ventanas, barandas y otros accesorios.

- Se pasa un paño húmedo por el exterior e interior de todas las superficies como muebles, televisión, camas y mesas, lámparas, aire acondicionado, espejo etc.

- Se barre y limpia el piso.

- En el baño se recogen los jabones y se retira el rollo de papel sanitario.

- En el baño se lava el cesto de papeles, el cerramiento y la alfombra con detergente.

- La ducha se abre y se deja que corra el agua, para prevenir la aparición de microorganismos.

- Se limpian las jaboneras, toalleros, lavamanos, porta-rollo, todos los elementos del mueble sanitario y todos los azulejos del baño.

Los pasillos y escaleras del hotel se deben mantener brillosos y libres de polvo y suciedades, todas las paredes y pasamanos en buen estado, sin rayas y bien pintados.

Los baños públicos deben ser revisados frecuentemente por el personal de limpieza, procurando el buen olor en ellos mediante el uso de productos desinfectantes y la presencia de cestos, manteniendo todas las piezas sanitarias funcionando correctamente y la disponibilidad de agua para mantenerlos higiénicos.

c) Área de cafetería.

- En la cafetería se debe contar con matamoscas u otros métodos para su erradicación.
- Los fregaderos deben ser de abastecimiento de agua por pedal o grifo electrónico, para evitar la contaminación.
- Se utiliza la desinfección.
- Las cartas de la cafetería se conserva en buen estado de limpieza y presentación.
- La mantelería se conserva limpia y sin manchas.
- Los cubiertos están limpios y relucientes.

14) Procedimiento para la gestión de compras

Proceso de compras

El proceso de compras está formado por las siguientes fases:

- Planificación de las compras: Consiste en hacer un estudio anticipado de las necesidades para estar preparado antes de que surja la necesidad.
- Análisis de las necesidades: El responsable de compras recibe las peticiones de productos y analiza la prioridad de las peticiones para tramitar su gestión.
- Solicitud de ofertas y presupuesto: Se realiza cuando tenemos que comprar un producto nuevo, se inicia la actividad por primera vez, los proveedores habituales no cumplen o ampliar la cartera de proveedores.
- Evaluación de las ofertas recibidas: Una vez recibidas las ofertas hay que estudiarlas, analizarlas, compararlas y examinarlas.
- Selección del proveedor: Para la selección del proveedor se tiene en cuenta el precio, calidad, condiciones y garantías de la empresa que suministra el producto.
- Negociación de las condiciones: Se cierra la operación con las condiciones ya establecidas.
- Solicitud del pedido: Una vez cerrada la operación con acuerdo por parte de comprador y vendedor se realiza el contrato de compraventa o pedido en firme.
- Seguimiento del pedido y los acuerdos: Se realiza para verificar que hemos recibido todo el material solicitado y corresponde a las características del pedido en forma y tiempo.

15) Procedimiento para la evaluación anual de proveedores

Razón Social

Contacto

Servicio

1. ¿Tiene precios competitivos para sus productos o servicios?
2. ¿Sus tiempos de respuesta se adecuan a nuestras solicitudes?
3. ¿Suministra información técnica apropiada?
4. ¿Nos proporciona el asesoramiento requerido?
5. ¿Conoce bien sus productos o servicios?
6. ¿Tiene certificación de calidad?
7. ¿Proporciona informes periódicos?
8. ¿Cumple con los plazos de entrega?
9. ¿La calidad de servicio cumple con lo establecido?

Sistema de Puntuación

0	No cumple
1	Cumple parcialmente
2	Cumple plenamente

Sistema de calidad del proveedor

0-9	Proveedor deficiente
10-14	Proveedor aceptable
15-18	Proveedor excelente

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha:

Fecha:

Fecha:

16) Procedimiento de recepción de mercancías

Área:	Nombre: Procedimiento para la recepción de mercancías	Clave:	
Dirigido a:			
Paso	Área responsable	Actividad	Responsable
1	Compras	Orden de compra firmada. Factura proveedor	R. de Mantenimiento
2	Almacén	Recepción, inspección y chequeo mercancía	R. de Mantenimiento
3	Almacén	Producto mal	R. de Mantenimiento
4	Almacén	Se devuelve al proveedor o transportista	R. de Mantenimiento
5	Almacén	Se firma documento de devolución producto	R. de Mantenimiento
6	Administración	Documento se envía a contabilidad para abono	Asesoría Contable
7	Almacén	Producto bien	R. de Mantenimiento
8	Almacén	Producto se guarda en el lugar correspondiente	R. de Mantenimiento
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

17) Procedimiento de identificación de productos no conformes

Es responsabilidad del director del hotel y es informado por el trabajador que detecta el producto no conforme.

Procedimiento de Identificación de Producto No Conforme		Código:	
		Versión:	
Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificar producto no conforme	Evaluar los productos o servicios y elaborar un listado con los productos o servicios no conformes	Responsable proceso
2	Registrar el producto n. conforme	Cuando de detecta un producto o servicio no conforme lo registra en el formato de servicio no conforme	Responsable proceso
3	Tomar la acción inmediata	Se toma la acción inmediata teniendo en cuenta la tabla de identificación del prod. o servicio no conforme	Responsable
4	Analizar los productos no conformes	Se analiza y realizan seguimiento a las acciones propuestas	Responsable proceso
5	Consolidar productos o servicios no conformes	Se cuenta los productos o servicios no conformes registrado en el punto 2 ya que según la frecuencia se puede generar una acción de mejora	Responsable proceso
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:		Fecha:	Fecha:

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Norma UNE 182001. Edición Junio 2008.Madrid. AENOR.
- Normas de Calidad para Hoteles y Apartamentos Turísticos. Edición 02 de Julio de 2000.Instituto para la Calidad Hotelera.ICHE.
- Álvarez García, J (2012). Grado de utilización de las herramientas de calidad en el sector de alojamiento turístico español.
- Casino Martínez, A (2001).Medición de la calidad de servicio, una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico.
- Miranda González (2005). La medida de calidad percibida en alojamientos rurales de España y Portugal. La escala Ruralqual.
- UNE-EN-ISO 9001:2000.Sistemas de gestión de la calidad. Madrid. AENOR.