

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42200**

Primera edición
2008-01-15

Hotelería

Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

Hotel
Quality, safety and environmental management systems
Requirements



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42200:2008

IRAM 2008-01-15

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

Prólogo

Este grupo de normas que pretenden dar lineamientos a una actividad que hasta el momento no ha sido regulada de manera uniforme para todo el país, es un hito en el turismo y todos los actores reconocen la necesidad de profesionalizar la actividad ante la exigente demanda de los clientes.

La importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización argentina, con la que se consigue compatibilizar la terminología de este sector con un sistema de gestión que integra calidad, seguridad y ambiente.

Es innegable que si se aplican los principios de esta norma, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejoras que produzcan un sistema de gestión altamente eficaz, de gran beneficio para la organización y para sus clientes. Estos beneficios permitirán obtener resultados para el control del desarrollo de todos sus procesos, contribuyendo a que la misma sea rentable y sustentable en el tiempo.

Prefacio

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Índice

	Página
0 INTRODUCCIÓN	7
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	7
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
4 PLANIFICACIÓN	8
5 RECURSOS HUMANOS	11
6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	12
7 GESTIÓN AMBIENTAL	16
8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	16
9 MEJORA	17
Anexo A (Informativo) Prácticas ambientales para hoteles	19
Anexo B (Informativo) Bibliografía	22
Anexo C (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	23

Hotelería

Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

Esta norma tiene por objetivo establecer lineamientos básicos para una adecuada gestión integrada de calidad, ambiental y seguridad aplicada a todo establecimiento hotelero. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al huésped y la profesionalización del sector.

Esta iniciativa es resultado del trabajo en conjunto y consenso de todas las partes interesadas de la actividad, quienes aportaron su amplia experiencia en el logro de este documento, participando activamente en las reuniones de trabajo.

La presente norma surge en respuesta a la necesidad de mejorar la prestación del servicio para satisfacer una demanda cada vez más exigente, siguiendo en su redacción un enfoque real y concreto que contempla las realidades del sector. Es un instrumento de gestión de fácil interpretación e implementación.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión integrada de la calidad, la seguridad y el ambiente en hoteles, cuando la dirección de la organización:

- a) requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación;
- b) desea implementar prácticas ambientales;
- c) aspira a aumentar la satisfacción del cliente.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Los documentos normativos que se indican a continuación son indispensables para la aplicación de este documento.

Para los documentos normativos en los que se indica el año de publicación, se aplican las ediciones citadas.

Para los documentos normativos en los que no se indica el año de publicación, se aplican las ediciones vigentes, incluyendo todas sus modificaciones.

IRAM 3800 - Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional. Requisitos.

IRAM-ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

UNE-EN ISO 18513 - Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de la presente norma se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 cliente. Organización o persona que contrata el servicio para sí o para terceros.

NOTA. Por ejemplo huésped, intermediario.

3.2 contingencia. Posibilidad de que algo suceda o no suceda.

3.3 desinfección. Acción y efecto de eliminar agentes patógenos.

3.4 emergencia. Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

3.5 higiene. Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, manufactura y distribución, hasta su consumo final.

3.6 hotel. Establecimiento con recepción, servicios e instalaciones adicionales, que ofrece alojamiento y, en la mayoría de los casos, servicios de comidas (UNE-EN ISO 18513).

3.7 huésped. Cliente que se registra en el alojamiento turístico.

3.8 indicador. Cuantificación numérica para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

3.9 limpieza. Acción y efecto de aseo y pulcritud.

3.10 peligro. Evento con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al ambiente, o una combinación de éstos.

3.11 responsabilidad social. Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones:

- son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible;
- están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables;
- están integradas en las actividades en curso de la organización.

3.12 riesgo. Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias (IRAM 3800).

3.13 sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (IRAM-ISO 9000).

NOTA. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 14050.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Requisitos generales

La dirección debe:

- establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión integrada;
- asumir un compromiso;
- definir política, objetivos y planes de acción;
- documentar el sistema de gestión y revisarlo periódicamente para verificar su eficacia.

Esta norma incorpora como requisito, el compromiso social de la organización a través de la dirección.

4.1.1 Manual de la calidad, la seguridad y el ambiente

El manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente debe expresar:

- política y objetivos de calidad, seguridad y ambiental definidos y actualizados;
- aspectos de las normas que sean de aplicación en el establecimiento;
- organigrama de interrelación de funciones, que determina jerarquías, responsabilidades y descripción de cada cargo. Éste debe obedecer a las necesidades de la organización y al entorno;

- procedimientos requeridos por la presente norma;
- registros que demuestren que todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos son realizadas;
- descripción de procesos;
- programas requeridos por la presente norma;
- plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta la previsión de ocupación y se planifiquen las labores por áreas de responsabilidad específicas.

NOTA. Por ejemplo recepción, habitaciones, cocina, compras, limpieza.

Este documento debe ser difundido entre todo el personal de la organización.

La dirección debe revisar el documento periódicamente, adecuando el mismo a las necesidades y a la variación del entorno.

4.1.2 Responsabilidad de la dirección

4.1.2.1 Compromiso de la dirección

La dirección debe asumir la responsabilidad del servicio ofrecido en el hotel, aportando las instalaciones, equipamiento, recursos y herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos del servicio y los objetivos de calidad, seguridad y ambiental en forma sustentable.

4.1.2.2 Evidencia de compromiso

La dirección debe evidenciar su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad, seguridad y ambiental para lo cual debe:

- disponer de las normativas vigentes relacionadas a alojamientos turísticos según clase y categoría, atendiendo a las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre registrado el establecimiento; las mismas deben estar a disposición de toda la organización;

- informar a todos los integrantes de la organización de la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente como los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación al establecimiento;
- establecer una política que contemple los aspectos de calidad, seguridad y ambiental de los servicios que asegure la sustentabilidad;
- definir objetivos de calidad, seguridad y ambiental de los servicios coherentes con la política;
- proveer de los recursos necesarios para la aplicación de dicha política y el logro de los objetivos propuestos;
- realizar las revisiones periódicas del sistema de gestión integrado;

4.1.2.3 Responsable del sistema de gestión

La dirección debe designar a una persona que asuma la responsabilidad y asegure el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

Esta persona es responsable por:

- asegurar que el sistema de gestión integrado esté implantado de acuerdo con lo requerido en la presente norma;
- obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión;
- apoyar e instruir al personal en la formalización de indicadores, procedimientos y registros de calidad;
- establecer reuniones periódicas con el personal que desempeña diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos, que afectan al sistema de gestión y la calidad de los servicios, incluyendo la resolución de discrepancias en los puntos de contacto entre los distintos turnos y puestos de trabajo. Las

conclusiones de cada reunión deben registrarse.

NOTA. La dirección puede ejercer la función del responsable del sistema de gestión.

4.1.3 Control de la documentación

La dirección debe:

- disponer de un método de control de la documentación que garantice la disponibilidad de documentos aprobados y actualizados;
- asegurar que los documentos del sistema son aprobados antes de ponerlos en vigencia y evidenciar la aprobación de manera fidedigna;
- identificar fehacientemente los documentos que han perdido vigencia o han sido superados, indicando su estado para evitar confusiones con la versión vigente;
- determinar la disposición de los documentos complementarios e históricos referentes al sistema de gestión durante el periodo que se determine.

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe:

- establecer un método para el control de los registros que determine su identificación, protección y conservación para evitar su pérdida o deterioro;
- definir las responsabilidades de emisión, custodia y tiempos de retención.

Los registros deben ser fácilmente legibles y accesibles, tanto para su cumplimiento como para su consulta.

4.2 Planificación del sistema de gestión

4.2.1 Política de la calidad, la seguridad y el ambiente

La dirección debe definir la política de la calidad, la seguridad y el ambiente, y establecer los objetivos coherentes con la misma.

Esta política debe ser compatible con el interés de todas las partes interesadas.

La política y los objetivos deben estar documentados, difundidos y comprendidos por todos los integrantes de la organización, incluidos los externos o temporales.

4.2.2 Objetivos

La organización debe fijar los objetivos de manera clara respecto a lo que pretende; éstos deben:

- ser simples, posibles y medibles;
- situarse en el contexto adecuado y en un horizonte temporal;
- ser coherentes con la política de la organización, respondiendo a sus necesidades;
- ser comunicados y comprendidos por toda la organización.

El cumplimiento de los objetivos de calidad, seguridad y ambiental sustentables, son indicadores y sus resultados deben registrarse.

4.2.3 Planes

La dirección debe identificar y planificar las acciones y recursos, que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Las acciones y sus resultados deben documentarse relacionando objetivos y tiempos de ejecución.

4.2.4 Revisión del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

El sistema de gestión debe ser revisado, por la dirección periódicamente, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

La dirección analiza durante la revisión, el funcionamiento del sistema a través de los desvíos detectados y las oportunidades de mejora identificadas, teniendo como fuentes de información:

- resultados de las auditorías internas y externas;

- resultados de la medición de la satisfacción del cliente;
- quejas y sugerencias realizadas por los clientes;
- resultados de los objetivos de calidad, seguridad y ambiental;
- funcionamiento de los procesos de la prestación del servicio;
- situación de las acciones correctivas y preventivas;
- resultados de la formación del personal;
- anteriores revisiones del sistema por la dirección;
- cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión.

El resultado de la revisión por parte de la dirección debe registrarse.

4.2.5 Documentación del sistema de gestión

La dirección establece y mantiene actualizado el sistema de gestión que debe expresar actividades, controles y responsabilidades, considerando la política y objetivos ya definidos e indicados en la presente norma.

4.3 Identificación de procesos adicionales

La organización debe identificar, diseñar, implementar, medir y mantener los procesos adicionales que decida incluir en el sistema de gestión a efectos de conocer su desempeño.

5 RECURSOS HUMANOS

5.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe:

- definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al cliente, describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes

con las funciones propias de cada uno de ellos;

- establecer las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión, supervisión de calidad de servicio, atención de quejas o sugerencias del cliente y medición del servicio.

5.2 Recursos

La dirección debe:

- asegurar el soporte físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal en las funciones asignadas;
- establecer los procedimientos e instructivos necesarios para cada uno de los puestos de trabajo, que asegure que éstos se producen de forma uniforme y adecuada a los requerimientos del cliente y a la presente norma;
- definir reglas de cortesía y trato con el cliente para el conjunto del personal y para cada puesto específico de trabajo.

5.3 Selección e incorporación de personal

La dirección debe:

- definir un proceso de selección para el personal de nueva incorporación que asegure la adecuación a los perfiles requeridos para el puesto de trabajo;
- brindar información introductoria al nuevo personal, incluidos los eventuales, donde se transmita la política, objetivos de gestión y la operativa de la organización. Esta acción debe registrarse.

5.4 Formación

La dirección debe proporcionar la formación necesaria y continua para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios y asegurar acciones formativas que deben cubrir las temáticas siguientes:

1. gestión de calidad;
2. buenas prácticas ambientales;
3. prevención de riesgos laborales;
4. resolución de situaciones de emergencia.

5.5 Comunicación interna

La organización debe:

- definir y asegurar un sistema de comunicación interno que dé a conocer los requisitos relativos a los productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado;
- comunicar a todos los integrantes de la organización el resultado del servicio y el grado de satisfacción del cliente;
- establecer los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio y de la organización en general.

6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Procesos principales

6.1.1 Comunicación de los servicios

6.1.1.1 Información al cliente

La dirección debe definir un procedimiento que asegure la veracidad, vigencia y difusión de toda la información dirigida al cliente y cadena de comercialización, del servicio que el establecimiento proporciona;

La organización debe proveer información al cliente en forma clara y visible, sobre:

- condiciones, políticas y disposiciones para el uso de los servicios e instalaciones en el idioma castellano y en un idioma extranjero, según características del establecimiento;

- el o los idiomas en los que la organización está capacitada para ofrecer el servicio;
- los servicios, horarios de prestación y formas de contratación si correspondiera, en cada una de las habitaciones y en los idiomas definidos por la organización;
- los servicios opcionales, no brindados por el establecimiento;
- prácticas ambientales adoptadas por la organización;
- un sistema de señalización interna relativa a los servicios, a los recintos de uso común y áreas en las que se encuentra prohibido fumar. En caso de contar con salas o espacios para reuniones debe indicar la capacidad máxima de los mismos.

6.1.1.2 Comercialización

La dirección debe establecer las tarifas para la prestación de los servicios de alojamiento y otros servicios complementarios. Dichas tarifas pueden establecer diferentes niveles de precios y prestación del servicio.

El proceso de comercialización debe estar basado en documentos comerciales formalizados.

Estos soportes deben ser los siguientes:

- tarifas por servicios, modalidades y calendarios;
- documentación de reservas;
- documento de confirmación de reservas y recepción de depósitos a cuenta.

La organización, durante la contratación de los servicios debe tener en cuenta la capacidad del establecimiento. Las situaciones de lista de espera deben ser siempre comunicadas al cliente directo o al intermediario para su consideración.

La dirección debe, en el caso de que el establecimiento preste servicios adicionales al alojamiento, exhibir una lista de los mismos, con sus respectivas tarifas.

6.1.1.3 Comunicación de precios y formas de pago

La dirección debe exhibir en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios y artículos a la venta.

La dirección debe asegurar que se informa a los clientes en forma clara y visible los diferentes medios de pago.

6.1.2 Reservas

La dirección debe:

- disponer de un método para gestionar las reservas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes;
- mantener el método de reservas, de modo tal que permita en todo momento conocer la situación de ocupación prevista del establecimiento;
- garantizar la reserva confirmada según las condiciones pactadas;
- documentar las reservas, indicando: identificación del cliente huésped, cantidad, tipo y características de habitaciones, cantidad de personas, datos del contacto, tarifa aplicable, formas de pago, y cuando la organización lo requiera identificar a quien toma la reserva en nombre del establecimiento;
- documentar la reserva en el mismo momento en que se recibe la solicitud;
- responder a las solicitudes en los plazos establecidos por la organización de acuerdo con las condiciones de la reserva y las políticas definidas por la organización;
- comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la reserva, posterior a su confirmación;

- comunicar a quienes designe la organización, las previsiones de ocupación para estar atentos a la disponibilidad.

6.1.3 Ingreso de huéspedes

La dirección debe disponer de un método para gestionar el ingreso de los huéspedes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes, que asegure:

- realizar el registro de ingreso de los huéspedes en los tiempos comunicados internamente por la organización;
- facilitar los trámites en caso de ingreso de grupos;
- posibilitar el traslado del equipaje;
- facilitar la orientación precisa para el acceso del huésped a la habitación. Cuando sea posible, acompañar al huésped a la habitación. En este caso, la persona encargada de esta tarea debe abrir la puerta, comprobar el estado de la habitación y el baño, ofrecer al cliente la información básica sobre el manejo de equipos y principales horarios de los servicios;
- informar al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento como obras, limitaciones de horarios o servicios;
- alternativas para clientes que llegan antes de la hora de ingreso o para los casos en que las habitaciones no estén disponibles a la llegada del huésped;
- información acerca del límite de crédito al huésped, así como las acciones a realizar en caso de que dichos límites sean superados por el cliente.

6.1.4 Atención al huésped durante la estancia

La dirección debe asegurar que:

- las solicitudes del huésped durante su estancia se resuelvan en los tiempos estipulados por la organización;

- dispone de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios;
- se cuenta con personal que esté a disposición del huésped para atender y resolver sus quejas y solicitudes, o derivarlo hacia quién corresponda;
- dispone de un servicio para la recepción y entrega de mensajes dirigidos a los huéspedes, debidamente documentado;
- se confirme con el cliente la fecha y hora de salida previstas.

6.1.5 Atención telefónica

La organización debe:

- disponer de servicio telefónico para uso del cliente, cuando el servicio se preste en la localidad donde se encuentre emplazado;
- informar al cliente de las tarifas y modo operativo del teléfono a su llegada al establecimiento, en caso de disponer de servicio directo al exterior o mediante central en las habitaciones;
- contar con un instructivo para el personal de atención telefónica, que establezca normas de cortesía y métodos de derivación telefónica;
- disponer de personal que se comunique en un idioma extranjero, en el caso de que el establecimiento lo requiera.

6.1.6 Egreso de huéspedes

La organización debe:

- disponer de un método para gestionar el egreso de los huéspedes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes;
- disponer de un método eficaz para la custodia de equipaje, en caso de prestar dicho servicio.

6.1.7 Desayuno

La organización debe disponer de un método para gestionar el servicio de desayuno, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegure:

- se respete la modalidad de la oferta informada al cliente;
- se respeten los horarios de inicio y fin del servicio, previendo alternativas para flexibilizar los mismos para satisfacción del cliente;
- acciones de limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente;
- el montaje del salón para desayunos acorde a lo establecido por la organización;
- la prestación del servicio, previendo para ello un volumen de menaje, mantelería y elementos de soporte, según la capacidad del establecimiento;
- reponer los productos, garantizándole servicio durante el horario establecido.

NOTA 1. Se recomienda disponer de productos de carácter dietético y aptos para celíacos.

NOTA 2. Se recomienda ofrecer productos regionales y agua envasada inscripta en Salud Pública.

6.1.8 Servicio de habitaciones

La organización debe disponer de un método para gestionar el servicio de habitaciones, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegure:

- disponer de una carta que contenga la variedad de productos que se ofrecen, sus precios, el horario del servicio y el método para realizar los pedidos;
- que el plazo máximo de atención de los pedidos sea comunicada al cliente;
- que las habitaciones cuenten con el mobiliario necesario para poder consumir los productos del servicio, o se provea del equipamiento para tal fin;

- las condiciones de temperatura e higiene del servicio.

NOTA. Se recomienda que la carta se presente en un idioma extranjero, además del castellano, si el establecimiento así lo requiere.

6.2 Procesos de apoyo

6.2.1 Mantenimiento

La organización debe disponer de un método documentado para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure:

- una comunicación eficaz del personal para informar cualquier novedad detectada, que permita la toma de acciones correctivas;
- el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan, con la fecha prevista para su reparación o corrección;
- la revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento.

NOTA. Se recomienda la planificación de acciones preventivas.

6.2.2 Limpieza

6.2.2.1 Generalidades

La organización debe disponer de un método documentado para gestionar la limpieza de las instalaciones y equipamiento, que asegure:

- la definición, implementación y control de un plan de limpieza;
- la definición, implementación y control de planes de desinfección y de control de plagas;
- la planificación de la asignación de tareas y responsabilidades del equipo de trabajo, con la información de las entradas y salidas del día, previendo el personal para la eficaz prestación del servicio;
- la identificación de los productos de limpieza;

- el uso de productos de limpieza respetuosos con el ambiente.

6.2.2.2 Limpieza y alistamiento de habitaciones

La organización debe disponer de un método para gestionar la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, que asegure:

- la limpieza y alistamiento de las habitaciones vacías, antes del horario establecido de ingreso de huéspedes, y de las habitaciones ocupadas. Esta última con una frecuencia diaria, a excepción de solicitud expresa del huésped;
- comunicar el horario de la limpieza de las habitaciones ocupadas.

La organización debe definir, documentar y comunicar al personal responsable de las tareas, los criterios para su realización, comprendiendo los requisitos de limpieza:

- diaria de habitaciones ocupadas;
- habitaciones de salida;
- profunda en habitaciones libres.

La organización debe, en caso de proveer artículos de bienvenida, de alimentos y bebidas en la habitación, revisar el stock y reposición de dichos artículos. En el caso de los artículos de consumo de alimentos, debe controlar su caducidad.

6.2.2.3 Recursos y materiales de trabajo

La organización debe:

- establecer espacios independientes e identificados, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos, equipos de limpieza y desinfección;
- definir y documentar los productos de limpieza, materiales, blancos y equipos asignados;
- poner a disposición del personal de limpieza los elementos necesarios para su tarea;

- revisar el estado de los blancos para identificar roturas, manchas o cualquier otro defecto que requiera su cambio;
- sustituir los blancos de cama y baño en uso con frecuencia definida;
- establecer y comunicar al cliente la opción de la reutilización de blancos, en relación a acciones ambientales propuestas por el establecimiento;
- asegurar la cantidad de blancos de cama y baño suficientes para prestar un servicio eficaz.

NOTA. Se entiende por blancos la ropa de cama y baño.

6.2.3 Compras

La organización debe disponer de un método documentado para compras de insumos del hotel, que asegure:

- la identificación de los proveedores de insumos críticos para la prestación;
- la información actualizada de proveedores;
- la definición y control de stock para los diferentes tipos de productos siendo éste un registro;
- que la recepción de materiales y productos se realiza considerando áreas independientes, horarios de ingreso u otros medios para no causar molestias a los clientes.

NOTA. Se recomienda la realización de evaluaciones periódicas de desempeño a los proveedores.

7 GESTIÓN AMBIENTAL

Requisitos generales

La dirección debe:

- definir, implementar y documentar un programa de buenas prácticas ambientales;

- designar a una persona responsable de la gestión ambiental del hotel para su seguimiento y control, que además comunique las políticas y objetivos al personal y a los huéspedes;
- prever las acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental, en los siguientes aspectos:
 1. energía;
 2. agua;
 3. gestión de residuos;
 4. sensibilización y capacitación dirigida al personal;
 5. sensibilización e información a los huéspedes;
 6. sensibilización de proveedores.

- revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, estableciendo medidas correctivas para aquellas que no alcanzan los niveles satisfactorios y registrar sus resultados;

- promover la participación del personal en las propuestas dirigidas a la disminución del impacto ambiental;

- establecer el carácter de opcional de las propuestas de prácticas ambientales que repercutan en los servicios ofrecidos al huésped.

NOTA 1. El responsable de la gestión ambiental puede ser la misma dirección.

NOTA 2. Se recomienda definir, documentar e implementar un programa de responsabilidad social de la organización y hacia la comunidad.

8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Requisitos generales

La dirección debe:

- conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad, higiene y contingencias;
- contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implantado, documentado y comunicado al personal y a los huéspedes;
- identificar y analizar las situaciones de riesgo para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección aplicables a cada caso para la realización de un plan de contingencia;
- contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias;
- registrar los objetos olvidados por los huéspedes en las habitaciones, para su posterior devolución en caso de reclamo.

NOTA. Se recomienda definir las incumbencias del profesional a cargo de los aspectos legales, ambientales y de seguridad.

9 MEJORA

9.1 Medición

9.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos de la prestación de los servicios;
- medir y realizar el seguimiento de las características del producto o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo;
- definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del cliente;
- medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad, ambientales y de seguridad definidos.

Los resultados de estas mediciones son registros y deben considerarse en la revisión por la dirección.

9.1.2 Auditorías internas

La organización debe:

- realizar auditorías internas periódicas, para determinar si el sistema de gestión es conforme a los requisitos de la presente norma. Los informes de dichas auditorías se consideran un registro;
- definir un procedimiento para la realización de las auditorías internas.

9.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas o reclamos de los clientes que establezca los medios y soportes que faciliten al cliente su presentación;
- implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias.

9.2 Mejora continua

9.2.1 Generalidades

La dirección debe establecer un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta, las fuentes de información siguientes:

- quejas, reclamos y sugerencias de los clientes;
- avisos de reparaciones;
- no conformidades internas detectadas;
- indicadores que haya establecido la organización;
- resultados de mediciones de la satisfacción del cliente;

- resultados de auditorías externas e internas.

9.2.2 Acciones correctivas

La dirección debe establecer acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con requisitos y analizar sus causas, documentando:

- el desvío o no conformidad;

- el responsable de establecer acciones correctivas;

- el responsable de implementar acciones correctivas;

- el resultado de la implementación de las mismas.

NOTA. Se recomienda establecer acciones preventivas ante no conformidades y desvíos potenciales relacionados con requisitos.

Anexo A

(Informativo)

Prácticas ambientales para hoteles

A.1 Control del consumo de energía

- Establecer mecanismos para el ahorro de energía, como por ejemplo bajar la calefacción o el aire acondicionado a una temperatura establecida mientras se limpia la habitación o utilizar los equipos de lavandería y lavaplatos solamente con carga completa. Si el establecimiento dispone de piscina, apagar el motor por la noche.
- Verificar periódicamente los equipos e instalaciones a través de un mantenimiento preventivo para asegurarse de que su funcionamiento sea óptimo.
- Utilizar productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como las sábanas y las toallas de color o productos ecológicos que pueden lavarse a baja temperatura.
- Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces innecesarias en zonas de uso intermitente, como salas de reuniones, depósitos, servicios públicos o del personal, entre otros.
- Reducir el número de ascensores o de escaleras mecánicas en funcionamiento en momentos de escasa utilización.
- Utilizar fuentes de energía renovable.
- Utilizar lámparas de bajo consumo.

A.2 Control del consumo de agua

- Revisar periódicamente el consumo de agua de cada área del hotel (cocina, lavandería, habitaciones, etc.) a efectos de localizar fugas para su reparación.
- Proponer a los huéspedes que utilicen las toallas o las sábanas durante más de un día. Sugerir medidas que permiten ahorrar agua en la utilización de los grifos.
- Instalar equipos que permitan ahorrar el consumo de agua como por ejemplo inodoros de descarga parcial, duchas y grifos de caudal reducido. Algunas tecnologías se basan en el criterio de reciclado.
- Evitar prácticas paisajísticas que consuman excesivamente el recurso del agua, eligiendo preferentemente especies autóctonas. Evitar el riego de las superficies exteriores y los jardines durante el día.

A.3 Gestión de aguas residuales

- Reciclar el agua residual no proveniente de cloacas para su posterior utilización como por ejemplo para lavar los suelos, llenar las cisternas de los inodoros y regar los jardines y otras áreas verdes.
- Guardar el aceite y las grasas utilizados para procesarlos por separado.
- Utilizar productos de limpieza compatibles con el ambiente.
- Minimizar la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas que se viertan al sistema de efluentes.

A.4 Gestión de residuos

- Revisar los tipos y las cantidades de basura que se producen, para así establecer métodos para su eliminación.
- Elaborar un programa de gestión de residuos sólidos basado en la estrategia de las tres R: Reducir - Reutilizar y Reciclar.
- Clasificar la basura en el momento en que se produce colocando por ejemplo papeleras para productos reciclables en las habitaciones de huéspedes y contenedores para restos orgánicos en las zonas de cocina.
- Recuperar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico.
- Transformar los restos de comida, las hojas y los restos de plantas en abono orgánico.
- Conservar residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta su retiro.

A.5 Utilización de productos químicos

- Limitar el número de productos químicos que se utilizan en el hotel.
- Reducir los agentes contaminantes empleando productos naturales.
- Usar dosificadores automáticos de productos para la limpieza de las piscinas a fin de asegurarse de que se utilizan las cantidades exactas de sustancias químicas para cada tarea.
- Verificar periódicamente el funcionamiento de aparatos de aire acondicionado, bombas térmicas, cámaras de frío y equipos de ventilación de cocinas a fin de detectar y eliminar fugas nocivas.
- Al comprar equipos nuevos, optar por aquellos que utilicen sustancias con potencial nulo de agotamiento del ozono.
- Para acondicionar el paisaje, seleccione plantas autóctonas que requieran menos agua, pesticidas, abonos y herbicidas.
- Utilizar abono orgánico u otros productos equivalentes en lugar de fertilizantes químicos.

A.6 Política de compras

- Preferir en las compras productos con certificado de calidad ecológica.
- Colaborar y negociar activamente con los proveedores para influir en sus prácticas.
- Preferir proveedores que demuestren compromiso con las buenas prácticas ambientales.
- Facilitar información a los huéspedes sobre compras de productos locales que deben evitar por estar confeccionados a partir de especies en peligro.
- Adquirir productos de papel compatibles con el ambiente.
- Adquirir productos a granel y con poco embalaje a fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.
- Utilizar papel reciclado para facturas, folletos, cartas, sobres, tarjetas de visitas y demás papelería comercial, que contribuya al medio ambiente y la imagen institucional de la organización.

A.7 Contribución con la biodiversidad

- Colaborar con distintas organizaciones en el establecimiento de las estrategias más adecuadas para la conservación de la biodiversidad.
- Preservar las especies autóctonas en los terrenos donde se encuentra emplazado el establecimiento.
- Motivar y gestionar la participación del personal como voluntarios en proyectos de conservación o similares, como por ejemplo limpieza de las playas.
- Informar a los huéspedes cómo apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.

Anexo B (Informativo)

Bibliografía

En el estudio de esta norma se ha tenido en cuenta la bibliografía siguiente:

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

IRAM-ISO 9001:2000 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

ISO 18513:2003 – Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology.

AENOR - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

UNE 182001:2005 – Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para la prestación del servicio.

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Chile)

NCh 2912.Of2005 – Alojamiento turístico - Hoteles - Requisitos para su calificación.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE (Brasil)

NIH-54:2004 – Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade.

REFERENTIEL AFAQ SERVICE CONFIANCE

REF-145:2001. Referentiel afaq service confiance. Accueil, information, séjour, service du petit déjeuner dans les hôtels classés.

Otras publicaciones

- Guía práctica de Buenas prácticas - Gestión de las cuestiones ambientales y Sociales en el sector del alojamiento. The Center for Leadership in Business Environmental Tour operators' initiative secretariat C/o world tourism organization (unwto). 2004.
- Guía de buenas prácticas ambientales - Hostelería y ocio. Servicio de Medio Ambiente. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza. Zaragoza, España. 2005.
- Las buenas prácticas medioambientales en la hostelería y ocio. Consejo de cámaras de la Generalitat Valenciana, Consellería de Medi Ambient. Valencia, España. 2004.
- Guía de buenas prácticas ambientales en el sector turístico y en la hostelería. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Guadalajara, Fondo Social Europeo y Fundación Biodiversidad. México. 2003.

Anexo C (Informativo)

Integrantes de los organismos de estudio

El estudio de esta norma ha estado a cargo de los organismos respectivos, integrados en la forma siguiente:

Grupo de Trabajo Hotelería

Integrante	Representa a:
Lic. Mariana ALFARO	RURAL Y URBANO
Sr. José AMIL	ASOC. HOTELES DE TURISMO DE LA REP. ARG.
Sra. María ANTONIETIA	GRAND HOTEL
Sr. Leonardo BAGUETTE	FEDER. EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REP. ARG.
Cdor. Pascual BARBIERI	AAAVYT - ASOC. ARG. DE VIAJES Y TURISMO
Sra. María BAUTISTA	1555 MALABIA HOUSE
Sr. Gerardo BELIO	AAAVYT - ASOC. ARG. DE VIAJES Y TURISMO
Lic. Jordi BUSQUETS	FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REP. ARG.
Sra. Marina CAMELLA	SUBSECRETARÍA DE TURISMO - GOBIERNO CIUDAD DE BUENOS AIRES
Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Gastón CASOY	HOTEL EL CONQUISTADOR
Lic. Noelia Soledad CASTRO	MUNICIPALIDAD DE TIGRE
Sra. María Antonieta CATTARUZZA	FED. HOTELERO GASTRONÓMICA DE LA REPÚBLICA ARGENTINA
Lic. Marcelo CRISTALE	CENTRO DE CAPACIT. PROF. AMÉRICA LATINA
Sr. Fabián Marcelo CHIARELLA	AGRUP. DE HOSTERÍAS Y HOTELES DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
Sra. Graciana CHIESA	ROSTOWER HOTEL
Dr. Eugenio DEL BUSTO	EJIDO ASESORES
Sr. Juan DELLA ROLLE	ASOCIACIÓN EMPRESARIA HOTELERO GASTRONÓMICA DE LA PCIA. DE BS. AS.
Lic. Andrea DI CARLO	INVITADA ESPECIAL
Sra. Karina DUBINSKY	UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARGENTINA
Ing. Mariano C. FERRARI	DEADLINE CONSULTING GROUP
Tca. Cora FERREYRA	INVITADA ESPECIAL
Sra. Graciela FRESNO	A.H.R.C.C. - ASOC. DE HOTELES, RESTAURANTES, CONFITERÍAS Y CAFÉS
Lic. Sara GARCÍA DE SOLA	ALTA TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.
Tca. Guadalupe GONZÁLEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sr. Sebastián GONZÁLEZ	1555 MALABIA HOUSE
Sr. Sergio E. GONZÁLEZ	ASOC. HOTELES DE TURISMO DE LA REP. ARG.
Sr. René Carlos GRASSI	ASOC. HOTELES DE TURISMO DE LA REP. ARG.
Lic. Francisco Omar HUERTAS	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
Dra. Cristina IGLESIAS	ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES EN TURISMO DE BUENOS AIRES

Integrante

Representa a:

Sr.	Oscar LANDOLFI	FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REPUBLICA ARGENTINA
Dra.	Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Lic.	Vanesa Cecilia LUZKO	GENDARMERÍA NACIONAL – CÍRCULO DE SUBOFICIALES
Sra.	Ana MIÑONES	ASOC. DE HOTELES, RESTAURANTES, CONFITERÍAS Y CAFÉS
Sra.	Marta MIROLI	HOTEL ALTOS DE AMAICHA DEL VALLE
Sr.	Lisandro MÓNACO	IDT ARGENTINA - INGENIERÍA EN DESARROLLOS TURÍSTICOS
Tca.	Mariangel Nora MOREL	RESTAURANT BARANGEL BISTRO
Dr.	Narciso MUÑIZ	HOTEL BRISTOL
Lic.	Marta NAVARRO	CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES Y TECNOLÓGICOS
Cdora.	Cecilia Beatriz PANERO	INVITADA ESPECIAL
Lic.	María Elena PÉREZ TORRE	ASOCIACIÓN EMPRESARIA HOTELERO GASTRONÓMICA DE LA PLATA
Lic.	Ana PIACENTINO	CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES Y TECNOLÓGICOS
Sra.	Gladys QUEZADA	MUNICIPALIDAD DE BARILOCHE
Arq.	Irene RAIZBOIM	CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL DE ARGENTINA
Lic.	Gabriel REY	SUBSECRET. DE TURISMO DE LA PCIA. DE MENDOZA
Sra.	Yanina Mercedes RODRÍGUEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sra.	Olga ROMÁN	MUTUAL AMEPORT
Lic.	Adriana ROMERO	HONORABLE SENADO DE LA NACIÓN
Sr.	José SARENA	DIREC. GRAL. DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA. CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
Sr.	José SEBASTIÁN	UNQUI - UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
Sra.	Gimena de la Cruz SORIA SECO	SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA DE LA PCIA. DE CATAMARCA
Sra.	María Alejandra STENBERG	HOSPITALITY SOLUTIONS INC.
Sr.	Carlos SUÁREZ	ASOC. DE HOTELES, RESTAURANTES, CONFITERÍAS Y CAFÉS
Sra.	Soledad TRIVIÑO	INVITADA ESPECIAL
Sra.	Elsa UBIRÍA	INSTITUTO SUPERIOR PERITO MORENO
Dra.	María VANDAM	UNIVERSIDAD ARGENTINA J. F. KENNEDY
Dr.	Leonel VILLELLA	INVITADO ESPECIAL
Lic.	Graciela MUNDIELLI	IRAM
Lic.	Mariela WAGNER	IRAM

Subcomité Gestión en Turismo**Integrante**

Lic. Leonardo BOTO ÁLVAREZ
 Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN

Lic. Beltrán FERNÁNDEZ GORGOLAS
 Dra. Clelia LOPEZ
 Sra. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor NAIDICH
 Lic. Tatiana PETCHENESHKY

Lic. Carmen STANIAK
 Dr. Alejandro TORCHIARO
 Lic. Germán TREUER
 Ing. Marcelo VIDELA
 Lic. Mariela WAGNER
 Tca. Gladys WOITES
 Arq. Daniel BELTRAMI
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Ing. Cristian VAZQUEZ

Representa a:

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE OPERADORES
 DE VIAJES Y TURISMO
 INVITADO ESPECIAL
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 INVITADA ESPECIAL
 MERCONSULT
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
 DE ARGENTINA
 ORT ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 MUNICIPALIDAD DE PILAR
 PLANIFICAR - GESTIÓN EMPRESARIA
 PROCATUR
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM
 IRAM
 IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)**Integrante**

Dr. Víctor ALDERUCCIO
 Dr. José M. CARACUEL
 Lic. Alberto CERINI
 Ing. Ramiro FERNÁNDEZ
 Dr. Federico GUITAR
 Ing. Jorge KOSTIC

Integrante

Ing. Jorge MANGOSIO
 Tco. Qco. Hugo D. MARCH
 Ing. Samuel MARDYKS
 Ing. Tulio PALACIOS
 Tco. Qco. Ángel TESTORELLI
 Ing. Raúl DELLA PORTA

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200; 13.020.10

* CNA 0000