

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42230**

Primera edición
2009-06-24

“hostel”

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

Requisitos

“hostel”
Quality, safety and environmental management systems
Requirements



Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42230:2009

IRAM 2009-06-24

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.

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.....	5
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	5
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4 PLANIFICACIÓN	6
5 RECURSOS HUMANOS	9
6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	10
7 GESTIÓN AMBIENTAL	14
8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	15
9 MEJORA.....	15
Anexo A (Informativo) Acciones de responsabilidad social.....	17
Anexo B (Informativo) Prácticas ambientales.....	18
Anexo C (Informativo) Reglamento interno	21
Anexo D (Informativo) Información útil y disponible	22
Anexo E (Informativo) Bibliografía.....	23
Anexo F (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	24

“hostel”

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 los servicios brindados en “hostel”. 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 “hostels”, 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

Todo documento normativo que se menciona a continuación es indispensable para la aplicación de este documento.

Cuando en el listado se mencionan documentos normativos en los que se indica el año de publicación, esto significa que se debe aplicar dicha edición, en caso contrario, se debe aplicar la edición vigente, 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 “hostel”. Establecimiento que brinda alojamiento no permanente, inferior a 30 d, conformado por habitaciones compartidas y/o por habitaciones privadas [individuales (singles), dobles, triples o cuádruples] con o sin baño privado. Cuenta con sala de estar y cocina de uso común.

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

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

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

3.5 cucheta. Son las camas, que por economía de espacio, se suelen colocar una encima de otra.

3.6 desinfección. Acción y efecto de eliminar agentes patógenos.

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

3.8 limpieza. Acción y efecto de aseo y pulcritud.

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

3.10 responsabilidad social. Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- a) contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad;
- b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- d) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

NOTA 1. Actividades incluye productos, servicios y procesos.

NOTA 2. Relaciones se refiere a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

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

3.12 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:

- a) establecer los lineamientos para la implementación de un sistema de gestión integrado;
- b) asumir el compromiso de cumplimiento del sistema, a través de la definición de política, los objetivos y los planes de acción;
- c) 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 gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

La organización debe establecer y mantener un manual de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que exprese:

- a) política y objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiental definidos y actualizados;
- b) descripción de funciones y responsabilidades según las necesidades de la organización y el entorno;
- c) procedimientos requeridos por esta norma;
- d) registros que demuestren que todas las actividades descritas en esta norma y en los procedimientos son realizadas;
- e) descripción de procesos;

- f) programas requeridos por esta norma;
- g) plan anual laboral donde se describan turnos de trabajo y personal, teniendo en cuenta la previsión de ocupación y la planificación de las labores por áreas de responsabilidad específicas.

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

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 "hostel", aportando las instalaciones, el equipamiento, los recursos y las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos del servicio y los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente en forma sustentable.

4.1.2.2 Evidencia de compromiso

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

- a) disponer y cumplir con la legislación vigente en la jurisdicción donde se encuentre emplazado el establecimiento;
- b) comunicar a todos los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente, como los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación al establecimiento;
- c) establecer una política que contemple los aspectos de la calidad, la seguridad y el ambiente de los servicios que asegure la sustentabilidad;

- d) definir objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente de los servicios coherentes con la política;
- e) proveer de los recursos necesarios para la aplicación de dicha política y el logro de los objetivos propuestos;
- f) 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:

- a) asegurar que el sistema de gestión integrado esté implantado de acuerdo con lo requerido en esta norma;
- b) obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- c) facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión integrado;
- d) apoyar e instruir al personal en la formalización de indicadores, procedimientos y registros de calidad;
- e) establecer reuniones periódicas con el personal que desempeña diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos, que afecten 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:

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

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe:

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

Los registros deben ser fácilmente legibles y accesibles.

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.

4.2.2 Objetivos

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

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

El cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente, se evidencia a través de mediciones 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

Para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia, el sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente debe ser revisado por la dirección. La frecuencia de esta revisión es establecida por la dirección.

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

- a) resultados de las auditorías internas y externas;
- b) resultados de la medición de la satisfacción del cliente;
- c) quejas y sugerencias realizadas por los clientes;

- d) resultados de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente;
- e) funcionamiento de los procesos de la prestación del servicio;
- f) situación de las acciones correctivas y preventivas;
- g) plan de formación del personal;
- h) anteriores revisiones del sistema por la dirección;
- i) cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

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

NOTA. La frecuencia de la revisión no debe ser superior a un año.

4.2.5 Documentación del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente

La dirección debe establecer y mantener actualizado el sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente que debe expresar actividades, controles y responsabilidades, considerando la política y objetivos ya definidos e indicados en esta norma.

4.3 Identificación de procesos de la prestación

La organización debe identificar los procesos principales y de soporte de la prestación y medirlos a efectos de conocer su desempeño.

4.4 Programas de responsabilidad social

La dirección debe asegurar la existencia, ejecución y control de programas coherentes con un compromiso ambiental y de participación con la comunidad local, para la mejora de la calidad de vida de los residentes.

5 RECURSOS HUMANOS

5.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe:

- a) 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;
- b) establecer las actividades y responsabilidades propias del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, supervisión de calidad de servicio, atención de quejas o sugerencias del cliente y medición del servicio.

5.2 Recursos

La dirección debe:

- a) asegurar el soporte físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal en las funciones asignadas;
- b) establecer los procedimientos e instructivos necesarios para cada uno de los puestos de trabajo, que asegure que éstos se desempeñan de forma uniforme y adecuada a los requerimientos del cliente y a esta norma;
- c) 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:

- a) definir un proceso de selección para la incorporación de nuevo personal, que asegure la adecuación a los perfiles requeridos para el puesto de trabajo;

- b) brindar información introductoria al nuevo personal, incluidos los eventuales, donde se transmita la política, los objetivos de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, y la operativa de la organización. Esta acción debe registrarse.

5.4 Formación

La dirección debe proporcionar la formación necesaria y continúa 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:

- a) gestión de calidad;
- b) buenas prácticas ambientales;
- c) prevención de riesgos laborales;
- d) resolución de situaciones de emergencia.

5.5 Comunicación interna

La organización debe:

- a) 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;
- b) comunicar a todos los integrantes de la organización el resultado del servicio y el grado de satisfacción del cliente;
- c) 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 proporciona el establecimiento.

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

- a) condiciones, políticas y disposiciones para el uso de los servicios e instalaciones en el idioma español y en un idioma extranjero, según características del establecimiento;
- b) el o los idiomas en los que la organización está capacitada para ofrecer el servicio;
- c) 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;
- d) los servicios opcionales, no brindados por el establecimiento;
- e) prácticas ambientales adoptadas por la organización;
- f) los recintos de uso común y áreas en las que se encuentra prohibido fumar.

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 incluir:

- a) tarifas por servicios, modalidades y calendarios;
- b) documentación de reservas;
- c) documento de confirmación de reservas y recepción de depósitos a cuenta, de acuerdo a la operatoria del establecimiento.

La organización, durante la contratación de los servicios debe tener en cuenta la capacidad del establecimiento. Las situaciones de lista de es-

para 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:

- a) exhibir en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios y artículos a la venta;
- b) asegurar que se informa a los clientes en forma clara y visible los diferentes medios de pago.

6.1.2 Reservas

La dirección debe:

- a) disponer de un método para gestionar las reservas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes;
- b) mantener el método de reservas, de modo tal que permita en todo momento conocer la situación de ocupación prevista del establecimiento;
- c) informar la política de cancelación;
- d) garantizar la reserva confirmada, según las condiciones pactadas;
- e) documentar las reservas, indicando: identificación del cliente, cantidad, tipo y características de plazas y/o habitaciones, cantidad de personas, datos del contacto, tarifa aplicable, informar las modalidades de pago, y cuando la organización lo requiera identificar a quien toma la reserva en nombre del establecimiento;
- f) documentar la reserva en el mismo momento en que se recibe la solicitud;
- g) 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;

- h) comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la reserva, posterior a su confirmación;
- i) 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:

- a) realizar el registro de ingreso de los huéspedes en los tiempos comunicados internamente por la organización;
- b) facilitar los trámites en caso de ingreso de grupos;
- c) facilitar la orientación precisa para el acceso del huésped a la habitación;
- d) informar al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento como obras, limitaciones de horarios o servicios;
- e) alternativas para clientes que llegan antes de la hora de ingreso o para los casos en que las habitaciones o camas no estén disponibles a la llegada del huésped.

6.1.4 Atención al huésped durante la estadía

La dirección debe asegurar que:

- a) las solicitudes del huésped durante su estadía se resuelvan en los tiempos estipulados por la organización;
- b) dispone de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios en la zona de influencia;
- c) informa al huésped de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, cocinas, lavadero, horarios de disponibilidad del servicio infor-

máticos, las que deben estar exhibidas en idioma castellano y en un idioma extranjero, cuando el "hostel" disponga de esta facilidad;

- d) tiene definido e informa por escrito el reglamento de convivencia de los huéspedes y otras disposiciones relativas al uso de los espacios comunes, que debe estar exhibido en un lugar visible en un área de uso común, en castellano y en otro idioma definido por la organización, cuando se informa esta facilidad;
- e) exhibe en lugares visibles información relativa a la política respecto a la tenencia de mascotas, áreas para fumadores y otras disposiciones relativas al uso de habitaciones o camas y otras áreas de uso común, en castellano y en otro idioma definido por la organización;
- f) se cuenta con personal que esté a disposición del huésped para atender y resolver sus quejas y solicitudes, o derivarlo hacia quién corresponda;
- g) dispone de un servicio para la recepción y entrega de mensajes dirigidos a los huéspedes, debidamente documentado;
- h) confirmar con el cliente la fecha y hora de salida previstas.

6.1.5 Atención telefónica

La organización debe:

- a) disponer de servicio telefónico para uso del cliente, cuando el servicio se preste en la localidad donde se encuentre emplazado el establecimiento;
- b) 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;
- c) contar con un instructivo para el personal de atención telefónica, que establezca normas de cortesía y métodos de derivación;

- d) 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:

- a) 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;
- b) 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:

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

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

NOTA 2. Se recomienda ofrecer productos regionales y agua envasada autorizada bromatológicamente por autoridad competente.

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:

- a) 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;
- b) que el plazo máximo de entrega de los pedidos sea comunicada al cliente;
- c) que las habitaciones cuenten con el mobiliario necesario para poder consumir los productos del servicio, o se provea del equipamiento para tal fin;
- d) 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 del equipamiento, que asegure:

- a) una comunicación eficaz del personal para informar cualquier novedad detectada, que permita la toma de acciones correctivas;
- b) el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan, con la fecha prevista para su reparación o corrección;
- c) 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 el equipamiento, que asegure:

- a) la definición, implementación y control de un plan de limpieza;
- b) la definición, implementación y control de planes de desinfección y de control de plagas;
- c) 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;
- d) la identificación de los productos de limpieza;
- e) el uso de productos de limpieza respetuosos con el ambiente.

6.2.2.2 Limpieza, alistamiento de habitaciones y camas

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

- a) la limpieza y alistamiento de las habitaciones vacías, antes del horario establecido de ingreso de huéspedes y de las habitaciones ocupadas, éstas últimas con una frecuencia diaria;
- b) 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:

- a) diaria de habitaciones y camas, ocupadas;
- b) habitaciones y camas, de salida;
- c) 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.

NOTA 1. La limpieza y alistamiento de camas implica el cambio de blancos.

NOTA 2. Se entiende por blancos la ropa de cama y baño.

6.2.2.3 Recursos y materiales de trabajo

La organización debe:

- a) establecer espacios independientes e identificados, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos, equipos de limpieza y desinfección;
- b) definir y documentar los productos de limpieza, materiales, blancos y equipos asignados;
- c) poner a disposición del personal de limpieza los elementos necesarios para su tarea;
- d) revisar el estado de los blancos para identificar roturas, manchas o cualquier otro defecto que requiera su cambio;
- e) sustituir los blancos de cama y baño en uso con frecuencia definida;
- f) establecer y comunicar al cliente la opción de la reutilización de blancos, en relación a acciones ambientales propuestas por el establecimiento;
- g) asegurar la cantidad de blancos de cama y baño suficientes para prestar un servicio eficaz.

6.2.3 Compras

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

- a) la definición de los insumos críticos para la prestación y el requisito de conformidad de los mismos;

- b) la identificación de los proveedores de insumos críticos para la prestación;
- c) la información actualizada de proveedores;
- d) el control de los insumos recibidos y de “stock” para los diferentes tipos de productos siendo éste un registro;
- e) 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 de los proveedores.

7 GESTIÓN AMBIENTAL

Requisitos generales

La dirección debe:

- a) definir, implementar y documentar un programa de prácticas ambientales;
- b) designar a una persona responsable de la gestión ambiental del “hostel” para su seguimiento y control, que además comunique las políticas y objetivos al personal y a los huéspedes;
- c) prever las acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental, en los aspectos siguientes:
 - 1) energía;
 - 2) agua;
 - 3) gestión de residuos;
 - 4) reducción del empleo de productos nocivos o agresivos para el medio ambiente;
 - 5) sensibilización y capacitación dirigida al personal;
 - 6) sensibilización e información a los huéspedes;
 - 7) sensibilización de proveedores.

- d) revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, redefinir las que no alcanzan el nivel satisfactorio, estableciendo medidas correctivas y renovar las efectivamente logradas. Sus resultados deben registrarse;
- e) promover la participación del personal en las propuestas dirigidas a la disminución del impacto ambiental;
- f) 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:

- a) conocer y aplicar las normas legales vigentes necesarias en materia de seguridad, higiene y contingencias;
- b) contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implantado, documentado y comunicado al personal y a los huéspedes;
- c) 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;
- d) contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias;

- e) 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:

- a) definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos de la prestación de los servicios;
- b) medir y realizar el seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo;
- c) definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del cliente;
- d) medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente definido.

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

9.1.2 Auditorías internas

La organización debe:

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

9.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- a) implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas o reclamos de los huéspedes que establezca los medios y soportes que faciliten su presentación;
- b) 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:

- a) quejas, reclamos y sugerencias de los huéspedes;
- b) avisos de reparaciones;
- c) no conformidades detectadas;

- d) indicadores que haya establecido la organización;
- e) resultados de mediciones de la satisfacción del huésped;
- f) 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:

- a) el desvío o no conformidad;
- b) el responsable de establecer acciones correctivas;
- c) el responsable de implementar acciones correctivas, en los tiempos establecidos por la organización;
- d) 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)

Acciones de responsabilidad social

Se indican a continuación ejemplos de acciones de responsabilidad social que la organización podría implementar:

- a) Favorecer y respaldar activamente a las empresas receptoras locales relacionadas con el turismo.
- b) Adquirir bienes y servicios a prestadores locales y comunidades originarias.
- c) Contratar personal local.
- d) Ejecutar programas de formación básica y de promoción para la población local.
- e) Organizar cursos de idiomas para la población local que no conozcan el idioma predominante de los huéspedes.
- f) Alentar al personal y a los huéspedes a integrarse en proyectos para la comunidad local.
- g) Informar a los huéspedes de las características sociales, culturales y religiosas locales, asesorando sobre la actitud que deben adoptar para mostrarse respetuosos.
- h) Donar el equipamiento, los productos o los materiales del establecimiento que se encuentren en desuso y en buen estado a la comunidad local.
- i) Facilitar información a los huéspedes sobre los artículos de producción local y orientar a los huéspedes a la compra de productos locales.
- j) Comprar productos y materiales locales que requieran menos transporte, envasado y almacenamiento y permitan fortalecer las relaciones con la comunidad y aumentar el prestigio del establecimiento.
- k) Auspiciar la sensibilización y/o educación ambiental de la comunidad.
- l) Trabajar en conjunto con instituciones educativas y sociales.
- m) Promover interacciones culturales entre la comunidad local y visitante.

Anexo B (Informativo)

Prácticas ambientales

Se indican a continuación algunas sugerencias sobre prácticas ambientales que la organización podría implementar:

- a) 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.
- b) Verificar periódicamente los equipos e instalaciones a través de un mantenimiento preventivo para asegurarse de que su funcionamiento sea óptimo.
- c) Utilizar productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como las sábanas y las toallas de color o productos ecológicos que pueden lavarse a baja temperatura.
- d) 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.
- e) Utilizar fuentes de energía renovable.
- f) Utilizar lámparas de bajo consumo.

B.2 Control del consumo de agua

- a) Revisar periódicamente las instalaciones de agua de cada área del establecimiento (cocina, lavandería, habitaciones, etc.) a efectos de localizar pérdidas.
- b) Proponer a los huéspedes que utilicen las toallas o las sábanas durante más de un día. Sugerir medidas que permitan ahorrar agua en la utilización de los grifos.
- c) 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.
- d) 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.

B.3 Gestión de aguas residuales

- a) 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.
- b) Guardar el aceite y las grasas utilizados para procesarlos por separado.

- c) Utilizar productos de limpieza amigables con el ambiente.
- d) Minimizar la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas que se viertan al sistema de efluentes.

B.4 Gestión de residuos

- a) Revisar los tipos y las cantidades de basura que se generan, para así establecer métodos para su eliminación.
- b) Elaborar un programa de gestión de residuos sólidos basado en la estrategia de las tres R: Reducir - Reutilizar y Reciclar.
- c) Evitar la quema de residuos y emisión de gases contaminantes.
- d) 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.
- e) Recuperar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico.
- f) Disponer de un recipiente para el descarte de baterías y pilas e informar a los huéspedes y miembros de la organización.
- g) Transformar los restos orgánicos, las hojas y los restos de plantas en abono.
- h) Conservar residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta su retiro.

B.5 Utilización de productos químicos

- a) Limitar el número de productos químicos que se utilizan en el establecimiento.
- b) Reducir los agentes contaminantes empleando productos naturales.
- c) 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.
- d) Verificar periódicamente el funcionamiento de aparatos de aire acondicionado, bombas térmicas, cámaras de frío y equipos de ventilación a fin de detectar y eliminar fugas nocivas.
- e) Al comprar equipos nuevos, optar por aquellos que utilicen sustancias con potencial nulo de agotamiento del ozono y de consumo eficiente.
- f) Para acondicionar el paisaje, seleccione plantas autóctonas que requieran menos agua, pesticidas, abonos y herbicidas.
- g) Utilizar abono orgánico u otros productos naturales equivalentes en lugar de fertilizantes sintéticos.

B.6 Política de compras

- a) Preferir en las compras productos con certificado de calidad ecológica.
- b) Promover y colaborar activamente con los proveedores para influir en sus prácticas ambientales.
- c) Preferir proveedores que demuestren compromiso con las buenas prácticas ambientales.
- d) Facilitar información a los huéspedes sobre compras que deben evitar por tratarse de productos confeccionados a partir de especies en peligro de extinción.
- e) Optar por productos de papel amigables con el ambiente.
- f) Preferir productos a granel y con poco embalaje a fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.
- g) Utilizar papel reciclado para facturas, folletos, cartas, sobres, tarjetas de visitas y demás papelería comercial, que contribuya al ambiente y la imagen institucional de la organización.
- h) Promover el uso responsable de señalización con materiales vinculados a la identidad típica de la región y en armonía con el establecimiento.

B.7 Contribución con el entorno y la biodiversidad

- a) Colaborar con distintas organizaciones en el establecimiento de las estrategias más adecuadas para la conservación de la biodiversidad.
- b) Preservar las especies autóctonas en los terrenos donde se encuentra emplazado el establecimiento.
- c) Motivar y gestionar la participación del personal como voluntarios en proyectos de conservación o similares, como por ejemplo: limpieza de las playas, escuelas, caminos.
- d) Informar a los huéspedes cómo apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.
- e) Evitar la contaminación visual y auditiva, como por ejemplo evitando el cableado aéreo, carteles de publicidad masiva.

Anexo C

(Informativo)

Reglamento interno

Se indican a continuación aspectos a comunicar a los huéspedes:

- a) Hora de registro de entrada y de registro de salida.
- b) Servicios, horarios y tarifas.
- c) Uso de las unidades, del equipamiento y de las áreas circundantes.
- d) Uso de instalaciones comunes y horario.
- e) Uso, restricciones (responsabilidad de los mayores en el cuidado de los menores) y horarios de piscinas.
- f) Áreas permitidas para la circulación de las mascotas.
- g) Condiciones de prohibiciones de fumar.
- h) Política de aceptación de visitantes no alojados.

Anexo D (Informativo)

Información útil y disponible

Se indica a continuación información que la organización podría facilitar a los clientes.

- a) Ubicación de las habitaciones, de las instalaciones y salidas de emergencia.
- b) Direcciones y teléfonos de organismos de turismo, defensa del consumidor.
- c) Direcciones y teléfonos de embajadas y consulados.
- d) Información sobre agencias receptoras, excursiones y visitas guiadas.
- e) Direcciones y teléfonos de servicios: bancos, casas de cambio, cajeros, correos y telefonía.
- f) Direcciones y teléfonos de emergencias y servicios de asistencia médica, odontológica, policía y bomberos.
- g) Información general de la zona de influencia: clima, estacionalidad, condiciones de los accesos, características hidrográficas y geológicas.
- h) Información de medios de transporte: aerolíneas, aeropuertos, estaciones de ferrocarril, terminales de ómnibus, embarcaciones fluviales/lacustres, alquiler de autos, taxis o remises.
- i) Direcciones de establecimientos de alimentación, establecimientos recreativos, instalaciones deportivas y tiendas especializadas.
- j) Atractivos turísticos y actividades recreativas, calendario de eventos y festivales de la localidad.
- k) Mapas y folletos.

Anexo E (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.

IRAM-SECTUR 42200:2008 - Hotelería. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. Requisitos.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

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

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Chile)

NCh 2971 Of2006 - Alojamiento turístico - Albergue, refugio u "hostels".- 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 - Référentiel 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.
- Standard para Hostels de Argentina, Hosteling International.

Anexo F (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 “hostel”

Integrante	Representa a:
Sr. Néstor BARDECI	CÁMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO
Sra. Valeria BETTEND	RESIDENCIAL UNO
Sr. Alejo CARUGATI	LA SEGUNDA
Sra. Laura CARUGATI	LA SEGUNDA
Dr. Gonzalo CASANOVA	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Dr. José Luis FERRARI	V&S HOSTEL
Téc. Guadalupe GONZÁLEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sra. Mabel GRUOSSO	PORTAL DEL SUR HOSTEL
Sr. Juan Pablo LAFOSSE	HOSTEL SUITES
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Srta. Florencia MIGHELLA	HOSTEL SUITES
Sr. Omar NÚÑEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE CATAMARCA
Sr. Federico ODDINO	OSTTINATO HOSTEL
Sr. José Antonio ORCE	SECRETARÍA DE TURISMO DE CATAMARCA
Sra. Patricia PÉREZ	HOSTEL LA TABA
Srta. Romina PISTOLEVI	PORTAL DEL SUR HOSTEL
Sr. Federico POLESEL	HOSTELLING INTERNATIONAL
Sra. María Amalia RODRÍGUEZ	ST. NICHOLAS HOSTEL
Sra. Yanina Mercedes RODRÍGUEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sr. Esteban ROMANO	HOSTEL INN
Sra. Constanza RUIZ	BA STOP HOSTEL
Sr. Mariano SACCAL	MILHOUSE HOSTEL
Sr. José SARENA	ENTE TURISMO DE BUENOS AIRES-GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
Sra. Bárbara María SILVA	OSTTINATO HOSTEL
Sr. Francisco TARRES	HOSTEL INN
Sra. Cristina VASSALLO	V&S HOSTEL
Lic. Emilio VITALE	IRAM
Lic. Graciela MUNDIELLI	IRAM

También asistieron

Participante	Representa a :
Sr. Dante AGUIRRE SÁNCHEZ	BACKPACKER`S
Sr. Julio BARCHUK	DIRECCIÓN DE TURISMO OBERÁ
Sr. Walter BELBEY	FUNDACIÓN MUSEO SCHWARZ
Lic. Romina BRUNO	GENERAR CONSULTORA
Lic. Andéa B. DI CARLO	RINCÓN CLUB

Participante

Lic. Maximiliano FIAMENI
 Sr. Diego GILES
 Sr. Juan Pablo LAFOSSE
 Sr. Juan MOLA
 Sra. Marta NAVARRO

 Sra. Yamila OSTENEROS
 Sr. Martín PANCHUK
 Sra. Karina PUDOR
 Sr. Manuel QUIROGA

 Sra. Eva RODRÍGUEZ

 Sr. Walter SCHWARZ
 Sr. Francisco TARRES
 Sra. Elsa THUMACK
 Sr. Gerardo VEGA

 Téc. Gladys WOITES

Representa a :

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 CHE LAGARTO
 HOSTEL SUITES
 HOSTERÍA MOLA
 CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES Y
 TECNOLÓGICOS
 LOS VENCEJOS
 LAS TINAJAS HOSTEL
 IGUAZÚ ARGENTINA
 SECRETARIA DE TURISMO DE LA PROVINCIA
 DE JUJUY
 DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS DE LA PRO-
 VINCIA DE BUENOS AIRES
 FUNDACIÓN MUSEO SCHWARZ
 HOSTEL INN
 INSTITUTO TECNOLÓGICO IGUAZÚ
 SECRETARIA DE TURISMO DE LA PROVINCIA
 DE JUJUY
 INVITADA ESPECIAL

Subcomité Gestión en Turismo y TC 228 Internacional**Integrante**

Lic. Ricardo BOTANA
 Lic. Erika CELAURO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN
 Sra. María Angélica DOLDAN
 Lic. Julieta ESPINDOLA
 Sr. Marcelo GORDIN
 Sra. María Julia GUERRERI
 Dra. Clelia LÓPEZ
 Sr. Alexey MORON HESSLING

 Lic. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor PISSONI

 Sr. Federico Martín POLESEL
 Arq. Irene RAIZBOIM
 Sr. Sergio VENTURA

 Lic. Emilio VITALE
 Lic. Any VODOVOSOFF
 Lic. Mariela WAGNER
 Lic. Pablo WEIL
 Téc. Gladys WOITES
 Ing. Alejandro FARINA
 Ing. Cristian VAZQUEZ

Representa a:

SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO
 CONSULT. HOUSE
 INVITADA ESPECIAL
 INEXPORT MESSE FRANKFURT S.A
 ÉNFASIS EVENTOS + CONTENIDOS
 ANA JUAN CONGRESOS
 SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ADOPTA - ASOC. DE OPERADORES Y
 PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO
 INVITADA ESPECIAL
 ASOCIACIÓN DE PADRES DE TURISMO
 ESTUDIANTIL
 HOSTELLING INTERNACIONAL
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
 ASOCIACIÓN DE ORGANIZADORES DE FIESTAS,
 REUNIONES EMPRESARIALES Y
 PROVEEDORES DE LA REPUBLICA ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 ANY VODOVOSOFF PRODUCCIÓN DE EVENTOS
 INVITADA ESPECIAL
 IT&C EVENT PLANNERS
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM
 IRAM

Integrante

Lic. María Soledad PEREIRA
Arq. Daniel BELTRAMI

Representa a:

IRAM
IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)

Integrante

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

Integrante

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

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200

* CNA 00.00