



Buenas Prácticas para Establecimientos Extra Hoteleros

Índice

Prólogo.....	3
Alcance	5
Introducción	5
BP1. Gestión operativa del establecimiento.....	5
BP2. Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores	7
BP3. Limpieza y mantenimiento.....	8
BP4. Personal del establecimiento.....	9
BP5. Satisfacción del cliente	11
BP6. Gestión ambiental.....	11
BP7. Seguridad	12



Prólogo

Uno de los compromisos del Gobierno Nacional es lograr una mejora de calidad de vida para todos los ciudadanos, promoviendo el desarrollo sostenible para generar beneficios sociales, ambientales, culturales y económicos. El desarrollo sostenible de la actividad turística es un desafío para el país. Por ello la Secretaría Nacional de Turismo ha impulsado el diseño del manual de Buenas Prácticas para establecimientos de alojamientos Extra hoteleros.

Las distintas modalidades de establecimiento de hospedaje constituyen parte importante de la oferta turística.

La actividad de cada uno de ellos supone una suma de contactos que realizan todos sus miembros con el turista y, por lo tanto, una oportunidad única para transmitir una imagen de calidad que incidirá en la percepción global del destino.

La primera impresión del turista ante el tipo de establecimiento del hospedaje marca la decisión de su retorno o su recomendación a otros como destino.

Es así que los establecimientos de hospedaje tienen la oportunidad de contribuir a mejorar la imagen de los prestadores de servicios turísticos en el sector de alojamiento, más allá del beneficio económico directo que resulte de la aplicación de estas prácticas, los beneficios más destacados serán generar una política de gestión de calidad en beneficio de sus proveedores, así como promover una mejor imagen ante sus usuarios.

El presente Manual de Buenas Prácticas para establecimientos de alojamiento Extra hotelero es un documento elaborado con el fin de presentar de manera didáctica, medidas tendientes a mejorar su gestión de calidad de servicios.

Alcance

Este manual es de aplicación para todos los tipos de alojamientos extra-hoteleros contemplados por la normativa vigente, y en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

El presente Manual de Buenas Prácticas para alojamientos extra hoteleros surge como una respuesta al crecimiento turístico nacional, donde las necesidades de mejorar la calidad de los servicios requieren ser atendidas efectivamente. El presente manual proporciona una guía para alcanzar una Gestión Inicial de la Calidad mediante la implementación de las pautas de Buenas Prácticas en las diferentes áreas de los establecimientos de alojamiento extra hotelero integrando a la gestión operativa de todos los recursos de la organización con la inclusión activa del personal que lo integra y los aspectos de la calidad, ambientales y de seguridad.

Introducción

BP1

Gestión operativa del establecimiento



1.1 Estructura funcional de la organización

La dirección debe definir, en forma documentada, la estructura de la organización, donde queden claramente descritas las funciones y responsabilidades.

1.2 Políticas de la organización

La organización debe contar con un documento que establezca las políticas de la organización en cuanto a condiciones comerciales, por ejemplo, cancelaciones, formas de pago, requisitos de admisión; y de servicios, por ejemplo: forma de atención.

1.3 Información de la organización en las oficinas de informes local y/o nacional

Se debe facilitar a las oficinas de turismo del destino información sobre la organización. Esta información puede ser presentada por la organización en particular o a través de las asociaciones que la representen.

1.4 Información previa a la reserva

La dirección debe establecer la información mínima que requiere ser comunicada cada vez que se recibe una consulta por reservas. Esta información debe incluir: nombre de la ciudad y del país donde el establecimiento se encuentra, tipo y características de alojamiento, horarios de ingreso y egreso, tarifas, servicios incluidos y no incluidos, políticas comerciales y formas de pago. Cuando esta comunicación no se realice por escrito debe quedar documentada.

1.5 Gestión de reservas

La organización debe determinar su método para la gestión de las reservas desde su recepción hasta su confirmación. Se debe asegurar de contar con la información actualizada sobre la disponibilidad del alojamiento en todo momento.

1.6 Registros de reservas

Se debe dejar registro de la reserva, indicando como mínimo: número de personas, pedidos especiales, número de noches, fecha de ingreso y egreso, número de habitaciones, servicios incluidos, precio total y saldo a abonar; incluyendo información de los distintos medios de cómo llegar.

1.7 Ingreso del huésped al establecimiento

El establecimiento realiza el registro de ingreso de sus huéspedes, dejando por escrito la siguiente información: nombre completo; número y tipo de documento de identidad; lugar de procedencia; patente de vehículo en caso de corresponder; y firma del huésped.

1.8 Ingreso de adultos con menores de edad

En caso de que un adulto concurren con un menor de edad, se debe constatar la filiación entre los mismos y en caso contrario, se debe solicitar un documento oficial que acredite su tutoría.

1.9 Condiciones de los servicios

Se recomienda que el documento firmado por el huésped a su ingreso contenga las condiciones del servicio a fin de asegurar su aceptación.

1.10 Gestionar alojamiento en otros establecimientos del destino

En caso de no disponer de plazas al momento de la llegada de un cliente, se colaborará en la gestión de alojamiento en otro establecimiento.

1.11 Estándar de presentación de habitaciones y/o unidades funcionales

Se debe disponer del estándar documentado de habitación o unidad funcional limpia y preparada para el ingreso del huésped, para que sirva de referencia para la realización de las tareas.

1.12 Estándar de presentación de desayuno

Se debe disponer del estándar documentado del desayuno para la prestación del servicio, para que sirva de referencia para la realización de las tareas.

1.13 Desayuno con productos típicos, regionales y artesanales

La organización debe incluir en la oferta del servicio de desayuno productos típicos, regionales y/o de elaboración propia.

1.14 Egreso del huésped del establecimiento

La organización debe contar con un método para registrar la salida de los huéspedes y prestar un servicio de guarda de equipajes.

BP2

Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores



2.1 Identificación de la organización

El nombre de la organización debe estar perfectamente identificado en la entrada del espacio físico del establecimiento.

2.2 Acceso al establecimiento

Los distintos accesos de ingreso y de estacionamiento si tuviera, se encuentran debidamente señalizados, cuentan con iluminación y se mantienen limpios y despejados de obstáculos.

2.3 Inventarios de insumos

La organización debe realizar inventarios de insumos críticos para la prestación del servicio en forma documentada, y mantenerlos actualizados, a fin de asegurar los stocks mínimos necesarios y prever las necesidades de compras. Son ejemplos de insumos críticos: blancos, almohadas, vajilla, artículos de baño, artículos de limpieza y mobiliario.

2.4 Inventario de mobiliario y utensilios por unidad de alojamiento

En caso de contar con unidades funcionales independientes, se debe realizar inventario sobre el equipamiento existente en cada una de ellas, en forma documentada, a fin de controlarlo al ingreso y egreso del huésped y detectar posibles faltantes.

2.5 Listado de proveedores críticos

Se debe disponer de un listado actualizado de los proveedores críticos con sus datos de contacto y los servicios que provee.

2.6 Sistemas de calefacción y refrigeración

Se debe disponer de equipos para la calefacción y refrigeración de las instalaciones en áreas comunes y en las habitaciones; y que los mismos funcionen correctamente.

2.7 Servicio de lockers

En el caso de la modalidad de hostales, se debe ofrecer el servicio de instalaciones de lockers, teniendo en cuenta que los mismos permiten guardar mochilas de un tamaño mínimo de 65/70 litros.

2.8 Máquinas de expendio de alimentos y bebidas

En caso de que tuviera máquinas de expendio de productos alimenticios o de bebidas, se debe asegurar su correcto estado de uso e higiene; se debe verificar las fechas de vencimientos y retirar aquellos productos con fechas vencidas.

2.9 Almacenaje de blancos en stock

Los materiales de blancos en stock deben almacenarse en un lugar acondicionado para tal fin que debe ser limpio, ventilado y seco. En dicho espacio se debe diferenciar claramente los blancos limpios de los sucios; los que están en uso de los que no.

BP3

Limpieza y mantenimiento



3.1 Rutina de limpieza de áreas comunes y exteriores

La organización debe definir una rutina de limpieza que contemple: cuándo se realiza y los productos y artículos a emplear. Dicha rutina debe estar documentada.

3.2 Servicios de baños en áreas comunes

En el caso de disponer de baños en áreas comunes, estos deben encontrarse limpios y mantenidos. Para facilitar su uso, deben contar con: jabón, papel higiénico, papelería, toallas de papel o secador de manos y aromatizante. Se debe contar con el registro de limpieza y desinfección correspondiente.

3.3 Instructivo de limpieza de habitaciones o unidades funcionales

La organización debe establecer los pasos a seguir para la limpieza de las habitaciones, de las unidades funcionales donde se alojan los huéspedes, con el efecto de facilitar el conocimiento de dichos estándares.

3.4 Productos de limpieza identificados

Los productos de limpieza se deben encontrar en sus envases originales, los cuales deben tener las etiquetas establecidas por el proveedor. En caso de que los productos se hayan vuelto a envasar y/o fraccionar, el nuevo envase debe encontrarse etiquetado indicando su contenido. Asimismo, nunca se deben utilizar botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.

3.5 Plan de mantenimiento programado

Se recomienda diseñar un plan de mantenimiento preventivo en donde se establezcan las acciones programadas, los responsables y la periodicidad para realizarlas.

3.6 Mantenimiento correctivo

Se debe disponer de un registro donde consten los pedidos de reparación de averías que se producen en el establecimiento, como también se registren sus reparaciones. La información mínima requerida debe contener: descripción y tipo de avería, fecha del pedido de reparación y fecha de reparación.

3.7 Desinfección, desinsectación y control de plagas

Se deben realizar en forma periódica aquellas desinfecciones, desinsectaciones y desratizaciones indicadas, ya sea por normativa legal vigente o acción propia del establecimiento. Como también la realización de la limpieza periódica de los tanques y de las cisternas para la provisión de agua potable. Se deben mantener los registros de su realización.

BP4

Personal del establecimiento



4.1 Planificación de tareas

La organización debe planificar en forma documentada las tareas programadas que lleva a cabo para la gestión operativa.

4.2 Responsable de coordinar las acciones de calidad de la organización

Se debe definir, dentro de las funciones de la estructura de la organización, la persona que tiene como tarea el seguimiento del presente documento.

4.3 Comunicación al nuevo personal sobre sus responsabilidades y obligaciones

Se debe transmitir al nuevo personal (incluidos los temporales) lo que se espera de ellos, sus responsabilidades y obligaciones, y la política del servicio de la organización. Esta comunicación debe quedar registrada.

4.4 Conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización

El personal posee conocimiento de las características y oferta del establecimiento: número de habitaciones o unidades funcionales, instalaciones, servicios y horarios.

4.5 Capacitación al personal

La Dirección debe asegurar que se realizan como mínimo 2 capacitaciones anuales relacionadas con aspectos críticos de la prestación de servicios, como atención al cliente; manipulación de alimentos; limpieza de habitaciones y áreas comunes. Se deben mantener registros de las capacitaciones impartidas.

4.6 Información sobre la oferta turística relevante

La dirección debe asegurarse de que el personal, que mantiene contacto directo con los clientes, conoce el entorno geográfico del destino en el que se localiza el establecimiento y los atractivos turísticos más importantes.

4.7 Materiales y soportes de información

La organización debe contar con elementos y/o materiales propios o de terceros (folletos, páginas web, aplicaciones, dossiers, otros) para brindar información al huésped acerca de servicios, actividades y atractivos del destino; incluyendo los datos de contacto de las oficinas de información turística si las hubiera. Son ejemplos de información a brindar: excursiones, servicios de alimentos y bebidas, alquiler de coches, transportes, servicios de auxilio para vehículos, servicios médicos, lugar de venta de artesanías, etc.

4.8 Código de vestimenta y aspecto personal

La organización debe definir y comunicar a todo el personal, los criterios o códigos sobre indumentaria laboral y aspecto personal que los empleados deben mantener durante la jornada de trabajo y su relación con los clientes. Se recomienda incluir en las vestimentas elementos típicos del Paraguay o regionales, especialmente en fiestas tradicionales. Los criterios establecidos deben quedar documentados.

4.9 Fórmulas de cortesía y trato al cliente

La dirección debe definir en forma documentada y comunicar a todo el personal, determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que se han de emplear en la prestación del servicio. Son ejemplos, las fórmulas empleadas para la atención telefónica, las comunicaciones por correo electrónico, las expresiones de bienvenida.

4.10 Herramientas de comunicación interna

La organización debe disponer de un soporte de comunicación interna que permita asegurar que la información relevante es transmitida incluyendo incidencias, cambios, quejas, pendientes, entre otros. Como, por ejemplo: un cuaderno de comunicaciones, pizarra, etc.

BP5 Satisfacción del cliente



5.1 Canales de recepción de quejas y/o sugerencias del cliente

La organización debe contar con un medio para que el cliente pueda dejar sus quejas y sugerencias; y dicho elemento debe estar disponible al cliente.

5.2 Medición de la satisfacción del cliente

La organización debe disponer de algún método que le permita evaluar el grado de satisfacción de sus clientes respecto a la prestación del servicio. Los resultados deben analizarse y se consideran un registro.

5.3 Mejora del servicio

Para mejorar el servicio brindado se deben utilizar los resultados de la satisfacción de los clientes y las quejas o sugerencias recibidas. La organización debe demostrar alguna mejora implantada gracias a la información obtenida de dichos resultados.

BP6 Gestión ambiental



6.1 Acciones de gestión ambientales

La organización debe establecer algunas acciones que procuren disminuir el impacto en el ambiente y tener evidencia de ello. Son ejemplos de acciones ambientales: separación de residuos, reutilización de papel, eficiencia del consumo energético y de agua, regulación de la temperatura en los equipos de refrigeración y de calefacción, entre otros.

6.2 Generar conciencia al huésped en el cuidado del ambiente

La organización debe realizar acciones que procuren sensibilizar a los huéspedes en el cuidado del ambiente, tales como: señalética para la reutilización de toallas, consumo responsable del agua, recolección de residuos, cuidado del recurso patrimonial, entre otros.

6.3 Gestión de residuos

La organización debe implementar un método para la separación de los residuos que genera la actividad; dicha separación se puede establecer entre los que son orgánicos (llamados también basura: restos de comida, residuos húmedos o sucios) y los reciclables (o no orgánicos, que son: cartón y papel, plásticos, metal y vidrio).

BP7

Seguridad



7.1 Capacitación en manipulación higiénica de alimentos

El personal que está en contacto con la prestación del servicio de desayuno y/o alimentos y bebidas debe contar con la capacitación en manipulación e higiene de alimentos, la cual debe quedar documentada.

7.2 Información de contacto de servicios médicos y de seguridad

La dirección se debe tener disponible un listado con los datos de contacto de servicios médicos, de emergencias y de seguridad de la zona.

7.3 Botiquín de primeros auxilios

El establecimiento debe contar con un botiquín de primeros auxilios o similar, situado en un lugar de fácil acceso y conocido por el personal, para poder atender a los huéspedes y/o al personal en caso de accidente. Se debe mantener el stock mínimo de los productos que lo componen y verificar periódicamente sus vencimientos.

7.4 Señalización y elementos de seguridad

La organización debe asegurar que la señalización relativa a la seguridad es adecuada, visible y clara; debe identificar las salidas de emergencia, la ubicación de los extintores, el punto de encuentro y contar con el plano de evacuación.

Debe asegurarse que las puertas y las salidas de emergencia se encuentran en todo momento libres de obstáculos y claramente señalizadas.

Así también deben estar identificados y mantenidos aquellos espacios que por su condición o uso representen un riesgo para los huéspedes, para el personal y la organización; como por ejemplo depósitos de materiales inflamables, cáusticos, tóxicos, etc.

7.5 Capacitación en seguridad

La organización debe contar como mínimo con un empleado capacitado en primeros auxilios y RCP, y aspectos de seguridad. Se deben mantener los registros de dichas capacitaciones.



Sistema Nacional de Calidad Turística

**GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN
DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE CALIDAD
EN ESTABLECIMIENTOS EXTRA HOTELEROS**

Tabla de contenido

Prólogo	4
Alcance	4
BP1. Gestión operativa del establecimiento	5
1.1 Estructura funcional de la organización	5
1.2 Políticas de la organización	10
1.3 Información de la organización en las oficinas de informes local y/o nacional .	11
1.4 Información previa a la reserva	12
1.5 Gestión de reservas.....	14
1.6 Registros de reservas	17
1.7 Ingreso del huésped al establecimiento	21
1.8 Ingreso de adultos con menores de edad.....	23
1.9 Condiciones de los servicios.....	24
1.10 Gestionar alojamiento en otros establecimientos del destino	25
1.11 Estándar de presentación de habitaciones y/o unidades funcionales.....	25
1.12 Estándar de presentación de desayuno	28
1.13 Desayuno con productos típicos, regionales y artesanales.....	33
1.14 Egreso del huésped al establecimiento	33
BP2. Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores	36
2.1 Identificación de la organización.....	36
2.2 Acceso al establecimiento	36
2.3 Inventarios de insumos.....	37
2.4 Inventario de mobiliario y utensilios por unidad de alojamiento	39
2.5 Listado de proveedores críticos	39
2.6 Sistemas de calefacción y refrigeración	44
2.7 Servicio de lockers	45
2.8 Máquinas de expendio de alimentos y bebidas.....	45
2.9 Almacenaje de blancos en stock.....	46
BP3. Limpieza y mantenimiento	47
3.1 Rutina de limpieza de áreas comunes y exteriores	47
3.2 Servicios de baños en áreas comunes.....	53
3.3 Instructivo de limpieza de habitaciones o unidades funcionales.....	54

3.4	Productos de limpieza identificados	58
3.5	Plan de mantenimiento programado.....	59
3.6	Mantenimiento correctivo.....	61
3.7	Desinfección, desinsectación y control de plagas.....	62
BP4.	Personal del establecimiento	65
4.1	Planificación de tareas	65
4.2	Responsable de coordinar las acciones de calidad de la organización	67
4.3	Comunicación al nuevo personal sobre sus responsabilidades y obligaciones .	67
4.4	Conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización ...	68
4.5	Capacitación al personal.....	68
4.6	Información sobre la oferta turística relevante.....	71
4.7	Materiales y soportes de información	72
4.8	Código de vestimenta y aspecto personal.....	72
4.9	Fórmulas de cortesía y trato al cliente.....	74
4.10	Herramientas de comunicación interna	75
BP5.	Satisfacción del cliente	76
5.1	Canales de recepción de quejas y/o sugerencias del cliente.....	76
5.2	Medición de la satisfacción del cliente.....	79
5.3	Mejora del servicio	82
BP6.	Gestión ambiental	84
6.1	Acciones de gestión ambiental	84
6.2	Generar conciencia al huésped en el cuidado del ambiente	88
6.3	Gestión de residuos.....	90
BP7.	Seguridad	93
7.1	Capacitación en manipulación higiénica de alimentos.....	93
7.2	Información de contacto de servicios médicos y de seguridad	94
7.3	Botiquín de primeros auxilios	94
7.4	Señalización y elementos de seguridad.....	96
7.5	Capacitación en seguridad.....	100
	HERRAMIENTA DE AUTO-CHEQUEO	101
	CIBERGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	119

PRÓLOGO



El establecimiento de hospedaje es, en el marco del turismo, el más tradicional de los prestadores de servicios. En la actualidad existen múltiples propuestas.

Muchas de estas empresas, vienen apostando a prestar servicios especializados y de alta calidad, a partir de un turismo más sostenible, enfocado en el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales de los territorios. A estos empresarios, comprometidos con el desarrollo económico y social del país se dirige este Manual de Buenas Prácticas para establecimientos extra-hoteleros.

Desde aquí se pretende orientar la interpretación de los requisitos del Manual y facilitar la implementación. Se han transcrito y explicado, uno a uno, todos los estándares, concernientes a la gestión operativa, los procesos, la inclusión activa del personal y los aspectos de calidad, ambientales y de seguridad. Incorpora recomendaciones, así como formatos y ejemplos prácticos que pueden adoptarse de acuerdo con el tamaño del negocio y que pueden modificarse, a partir de las particularidades de cada situación.

Incorpora lista de chequeo para evaluar y dar seguimiento de los avances en la implementación de los requisitos. La misma puede ser utilizada tantas veces como sea necesario. En ella podrá registrar en forma ordenada los requisitos cumplidos y conocer, el grado de desempeño alcanzado.

Emprender el camino hacia la calidad le proporcionará grandes satisfacciones personales y evidentes beneficios en la gestión.

Alcance

Este manual es de aplicación para todos los tipos de alojamientos extra-hoteleros contemplados por la normativa vigente. Dichos servicios deben contar con la habilitación correspondiente y estar registrados en la SENATUR.

BP1. Gestión operativa del establecimiento

1.1 Estructura funcional de la organización

La dirección debe definir, en forma documentada, la estructura de la organización, donde queden claramente descritas las funciones y responsabilidades.

Estructura Organizacional

Es un sistema que crea un flujo de comunicación interna, ayudando a definir roles, interrelaciones, dependencias y responsabilidades, a partir de una estructura jerárquica.

Organigrama

Aplicable a pequeñas y medianas empresas, **es una representación gráfica de la estructura organizacional**; contiene los diferentes cargos identificados por ubicación jerárquica (de mayor a menor grado de responsabilidad).

Un establecimiento extra hotelero, es generalmente una organización con las siguientes áreas:

- ◆ Alojamiento.
- ◆ Alimentos y bebidas.
- ◆ Mercadeo y ventas.
- ◆ Administración.

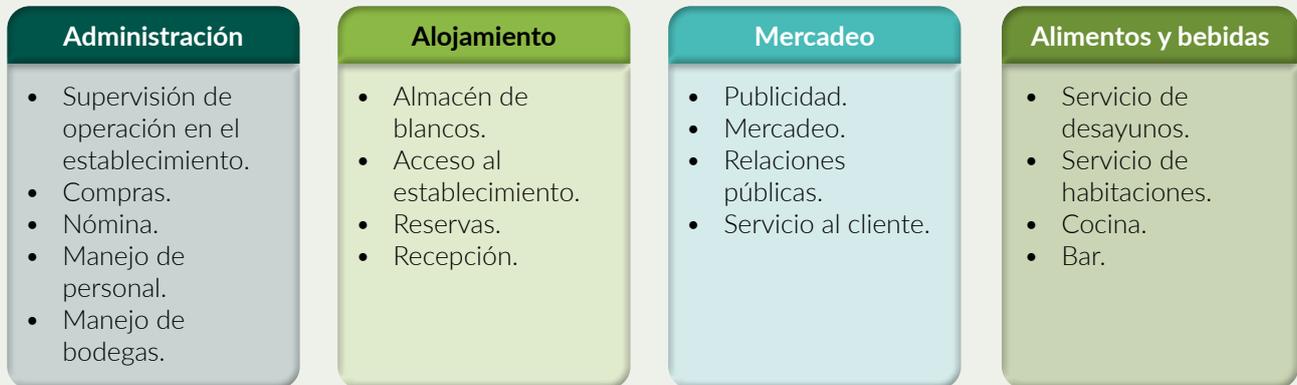
Es usual, en este tipo de organizaciones, que las responsabilidades económicas, financieras y administrativas sean asumidas por el dueño o por el gerente. En ese sentido, el organigrama puede ser el siguiente:



Esta estructura se ampliará y diversificará, de acuerdo con:

- ◆ Número de unidades habitacionales del establecimiento.
- ◆ Mercado y categoría.
- ◆ Servicios que se ofrecen.
- ◆ Pertenencia o no a una cadena.

Las actividades a realizar en cada una de las áreas son las siguientes:



Funciones y responsabilidades

A partir del organigrama (cargos y jerarquías), se establecen tareas y responsabilidades, se planifica y definen las funciones de cada departamento y se facilita la coordinación de las actividades y la comunicación interna. Lo más conveniente es levantar la información con el personal y afinar lo necesario.

Aclarando conceptos:

- **Función:** normas, tareas y/o actividades que desarrolla cada persona dentro de la organización.
- **Responsabilidad:** cumplimiento de las obligaciones que tiene a cargo cada persona dentro de la organización.
- **Habilidades:** capacidad de una persona para realizar una cosa correctamente y con facilidad.
- **Manual de funciones:** carpeta impresa o digital que reúne la descripción de los cargos con sus funciones y responsabilidades.

Lo recomendable es diseñar un formato por cada cargo: Su mínimo contenido sería:

- ◆ Cargo.
- ◆ Fecha de elaboración.
- ◆ Área de trabajo (organigrama).
- ◆ Jefe inmediato.
- ◆ Misión del cargo: por qué se creó.
- ◆ Funciones.
- ◆ Responsabilidades.
- ◆ Perfil del cargo: formación, experiencia, habilidades y competencias necesarias.

Sin importar el tamaño de la empresa (micro, pequeña o mediana), la asignación de funciones y responsabilidades es una herramienta que permite al trabajador conocer específicamente sus labores y evitar duplicidad de actividades.

Mapa de procesos

Entendido como la representación gráfica y ordenada de la gestión de una organización en todas sus etapas y la relación de cada área con las demás; analizar exhaustivamente cada proceso y comprenderlo conlleva a mejoras productivas y, en consecuencia, a la excelencia.



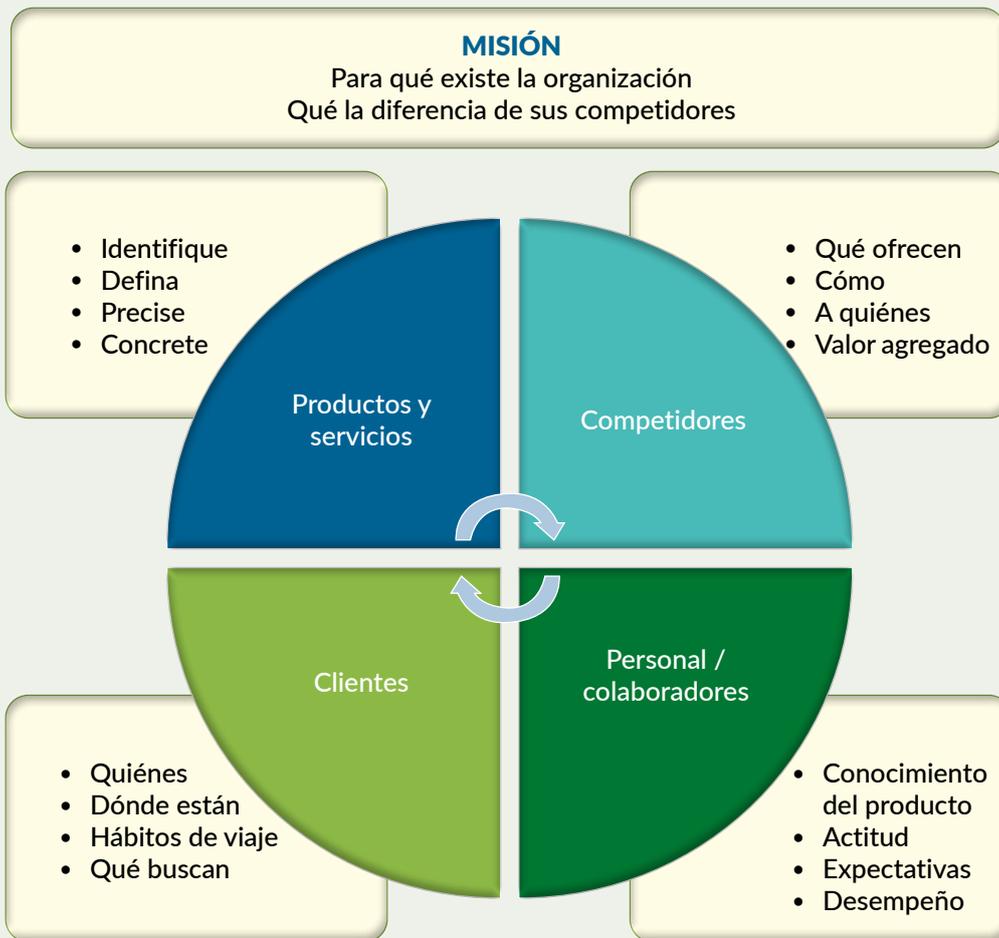
Misión y visión de la organización

Conocido como planeación estratégica, la misión y la visión de una organización, conlleva a la definición de sus objetivos y por tanto de su plan estratégico, a un horizonte de largo plazo.

Teniendo en cuenta que las empresas están conformadas por personas, es ideal que estos aspectos sean desarrollados con la intervención de todos los colaboradores; pueden emplearse metodologías como el brainstorming o lluvia de ideas; todas son válidas.

Misión

Es una declaración de la razón de ser de la organización; el para qué; da respuesta a qué pretende cumplir, para qué hacerlo y para quién; el siguiente esquema puede contribuir en la definición de la misma.



Un ejemplo de una misión para un establecimiento extra hotelero puede ser:

Atendemos con **excelente calidad** a las familias que nos visitan, ofreciéndoles una **estancia cómoda y tranquila** cerca a los principales atractivos y lugares de interés.

Visión

Representa el sueño de la organización, mediante un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que espera alcanzar en el futuro. Debe ser breve pero inspiradora, transmitir triunfo, positivismo, que resuma la meta a alcanzar; por tanto, medible.



Una visión seductora ayuda a:

- ◆ Entender cuál es realmente el negocio.
- ◆ Provee pautas para la toma de decisiones diarias.
- ◆ Ofrece una imagen del futuro deseado.
- ◆ Es perdurable.
- ◆ Implica ser excelente, no sólo ser mejor que la competencia.
- ◆ Sirve de inspiración, no se expresa únicamente en cifras.

Para recordar

**Una visión real
se vive,
no se enmarca**

Un ejemplo de Visión para un establecimiento de alojamiento podría ser:

Nuestra estratégica ubicación en una de las zonas turísticas más influyentes del Paraguay y las **armoniosas y confortables instalaciones, son garantía de nuestro **exclusivo servicio**.**

Valores

El camino entre el hoy y el mañana debe estar enmarcado en valores (el comportamiento de los colaboradores); definirlos será clave; en el ejercicio de construcción colectiva es indispensable reflexionar acerca de los hábitos (malos y buenos) y el compromiso que se asume en mitigar los primeros y fortalecer los segundos.

Definiendo los valores de mi organización		Jerarquía por importancia
1. Liste todo aquello que considere importante para su organización. Todo vale.	a. b. c. d. e.	
2. Declaración de valores		
Valores	¿Qué hábitos buenos necesito para conseguir lo que me es importante?	¿Qué hábitos malos me alejan de lo que es importante?
a.		
b.		
c.		
d.		

1.2 Políticas de la organización

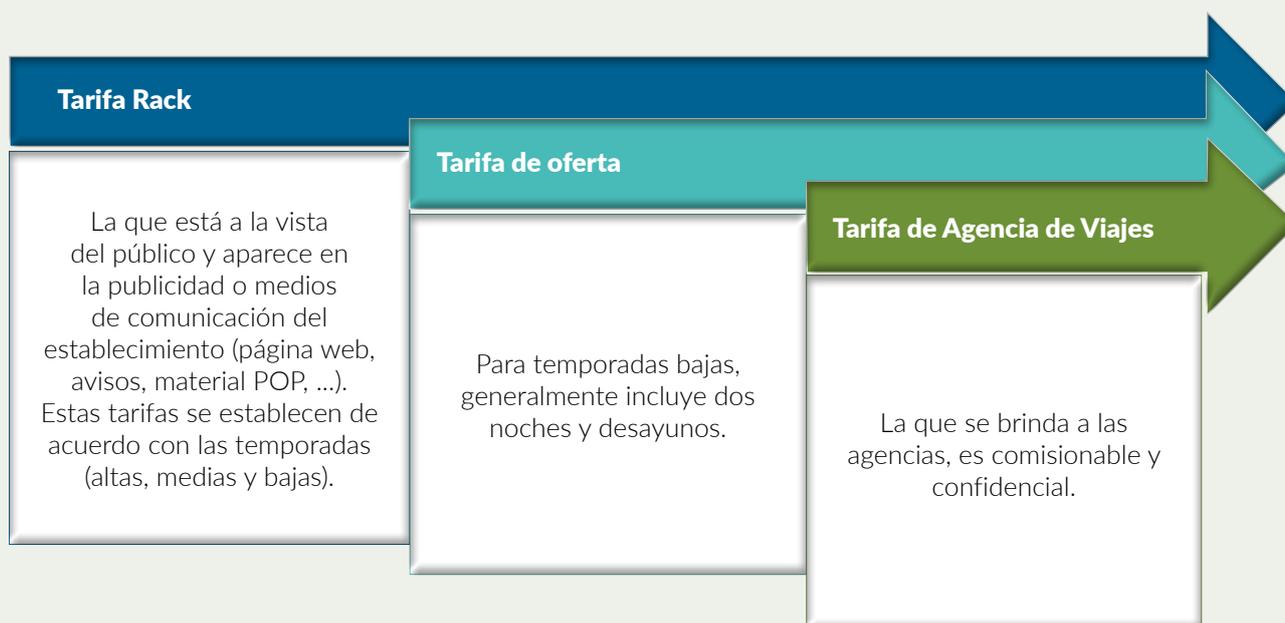
La organización debe contar con un documento que establezca las políticas de la organización en cuanto a condiciones comerciales, por ejemplo, cancelaciones, formas de pago, requisitos de admisión; y de servicios, por ejemplo: forma de atención.

Los términos y condiciones comerciales de un establecimiento de alojamiento hacen parte del contrato de adhesión, al cual se obligan los huéspedes que acceden a sus servicios. Los mismos

deben quedar establecidos por escrito y aunque universalmente son conocidos por los usuarios, no está demás estructurar una política clara al respecto, la cual debe primar en el caso de conflicto con algún cliente.

Su contenido debe contemplar:

- ◆ Precio y descripción de las habitaciones.
- ◆ Formas de pago, créditos, descuentos, ofertas e impuestos.
- ◆ Política del alojamiento frente a eventos como: cancelación de reserva, salida anticipada “early departure” y “no show” (el cliente no se presenta).
- ◆ Porcentaje de abono o depósito para reservas individuales y para grupos.
- ◆ Cláusulas penales, de solución de controversias y de confidencialidad
- ◆ Tarifas. Dentro de las cuales es importante tener en cuenta:



1.3 Información de la organización en las oficinas de informes local y/o nacional

Se debe facilitar a las oficinas de turismo del destino información sobre la organización. Esta información puede ser presentada por la organización en particular o a través de las asociaciones que la representen.

Las oficinas de turismo son importantes por cuanto contribuyen en la promoción de los productos y/o servicios turísticos de manera gratuita. Que cuenten con **información actualizada y precisa de los establecimientos de alojamiento**, facilita el acceso de posibles huéspedes.

Para ello es indispensable que la organización cuente con un **directorío actualizado** de todas estas oficinas existentes en el país, en especial de aquellas ubicadas en la zona donde se encuentra el establecimiento.

1.4 Información previa a la reserva

La dirección debe establecer la información mínima que requiere ser informada cada vez que se recibe una consulta por reservas. Esta información debe incluir: nombre de la ciudad y del país donde el establecimiento se encuentra, tipo y características de alojamiento, horarios de ingreso y egreso, tarifas, servicios incluidos y no incluidos, políticas comerciales y formas de pago. Cuando esta comunicación se realice vía correo electrónico debe quedar documentada.

La organización debe diseñar un documento donde relacione los datos más relevantes de la reserva; es preciso que los empleados encargados de gestionar las reservas lo tengan a la mano para consultas; igualmente puede diseñarse para ser remitido al cliente cuando sea necesario.

Su mínimo contenido sería:

- ◆ Datos geográficos de ubicación del establecimiento: ciudad o municipio.
- ◆ Acceso: distancia a los principales aeropuertos, vías terrestres, rutas de transporte.
- ◆ Clima.
- ◆ Ubicación de atractivos turísticos e información relevante sobre los mismos.
- ◆ Descripción del establecimiento y de los diferentes tipos de habitaciones con fotografías e ilustraciones.
- ◆ Horarios de ingreso y salida.
- ◆ Servicios incluidos
- ◆ Tarifas.
- ◆ Políticas comerciales (ver numeral 1.2).
- ◆ Políticas de responsabilidad con menores de edad (ver numeral 1.8).

Además, dadas las características de los establecimientos extra hoteleros, muchos de los cuales se encuentran en zonas rurales y naturales, es importante incluir una política para generar conciencia sobre la importancia del buen comportamiento con el destino que se visita, teniendo en cuenta que las nuevas tendencias del sector hablan de un **turista cada vez más responsable** con el medio ambiente y con las comunidades anfitrionas (ver numeral 6.2.).

El siguiente modelo, muestra cómo debe organizarse la información, útil cuando la **reserva se toma telefónicamente**; igualmente puede ser un formato validado por la Gerencia para remitirlo vía e-mail cuando es solicitada por **correo electrónico** o simplemente copiarlo en el cuerpo del mismo.



INFORMACIÓN PREVIA A LA RESERVA

¡Gracias por comunicarse con nosotros!

La siguiente información es de suma importancia para su estadía; por favor tome atenta nota.

Estamos ubicados en la ciudad de _____

Somos un alojamiento tipo _____

Ofrecemos los siguientes servicios: _____

El check in es a partir de _____ horas

El check out se cumple a las _____ horas

Nuestras tarifas por tipo de habitación son en temporada _____

Simple \$ _____

Doble \$ _____

Triple \$ _____

Las tarifas incluyen: _____

No incluyen: _____

Políticas comerciales

- Si paga durante su estancia en el Alojamiento XYZ, requerimos una preautorización, con el fin de comprobar la validez de su tarjeta de crédito y garantizar su reserva; el voucher solo se hará efectivo en el momento que termine su estancia con nosotros.
- El pago se realizará en moneda local (PYG) según el tipo de cambio vigente el día del pago.
- Si la reserva fue realizada a través de un motor de búsqueda (Despegar, Booking, etc.), puede ser que le cobren un cargo por servicio (porcentaje o valor fijo), que no es responsabilidad del alojamiento.
- Si cancela fuera de la fecha límite, el alojamiento podría cobrarle el ajuste a la tarifa y los impuestos que la mora ocasione.
- No show 20%: aplicable si cancela su reserva con 24 horas de anticipación. Si no se presenta y no cancela previamente, el establecimiento cargará a su tarjeta de crédito el importe total de la reserva.

Formas de pago

Efectivo

Tarjetas débito

Tarjetas de crédito. Solo Master Card y Visa

Gracias por preferirnos; lo esperamos

1.5 Gestión de reservas

La organización debe determinar su método para la gestión de las reservas desde su recepción hasta su confirmación. Se debe asegurar de contar con la información actualizada sobre la disponibilidad del alojamiento en todo momento.

El área o la persona encargada de la recepción, tiene bajo su responsabilidad los siguientes aspectos:

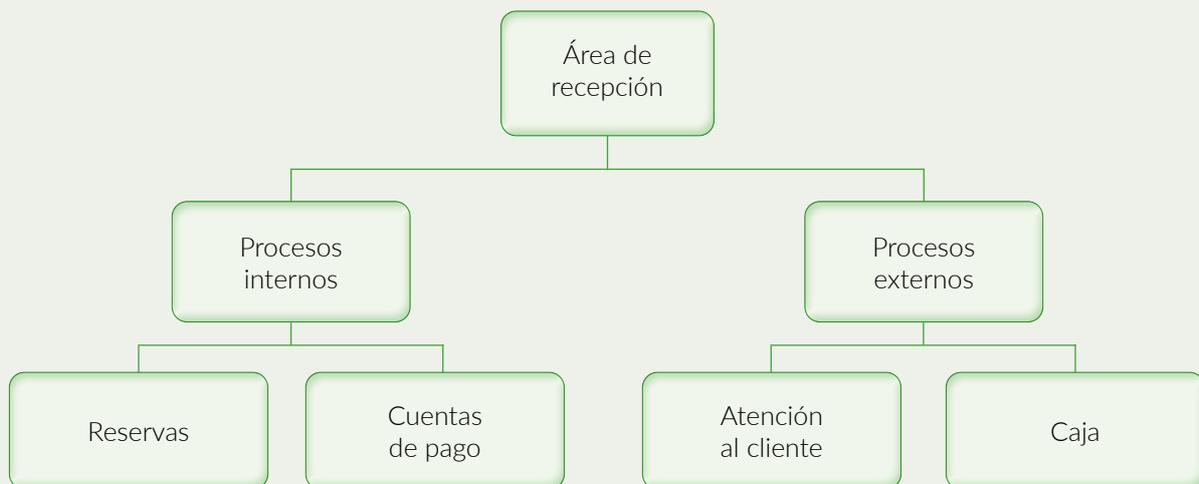
- ◆ Conocer muy bien las tarifas, descuentos y políticas del hotel.
- ◆ Atención a los huéspedes.
- ◆ Trámite de servicios y solicitudes.
- ◆ Manejo de pagos de los huéspedes (caja).
- ◆ Facturación.
- ◆ **Realizar las reservas de habitaciones.**

Para cumplir su rol eficiente y efectivamente, la recepción debe contar con personas que tengan vocación de servicio, que sean simpáticas, cordiales, de buenos modales, extrovertidas, discretas, respetuosas y muy cuidadosas con su arreglo personal y sus ademanes.

Es importante que el establecimiento cuente con al menos una persona con dominio en el idioma inglés o el requerido, de acuerdo con los mercados que atiende, de manera permanente.

En general las funciones que se asignan al personal de recepción son las siguientes:

- ◆ Tramitar reservas, anulaciones y modificaciones de habitaciones.
- ◆ Mantener toda la información de habitaciones en orden.
- ◆ Realizar los pronósticos de ocupación y transmitirlos a las personas encargadas de habitaciones y de alimentos y bebidas.
- ◆ Mantener actualizados todos los registros dispuestos por el establecimiento.
- ◆ Realizar monitoreos de ocupación y entregar los informes correspondientes a la administración.
- ◆ Y todas las funciones que surgen en el día a día, por ser una de las personas más visibles de la organización y a quien generalmente recurren los huéspedes.



Una reserva puede gestionarse por varias vías:

- ◆ El cliente la solicita directamente en el alojamiento.
- ◆ Llamada telefónica.
- ◆ Correo electrónico.
- ◆ *On line*.

El procedimiento es el siguiente, en cada caso:

Llamada telefónica	El cliente se presenta en el hotel para hacer personalmente la reserva
1 Contestar antes del tercer timbre. Se debe tener a la mano el documento con los datos de la reserva (ver numeral 1.4).	Saludar cordialmente. Se debe tener a la mano el documento con los datos de la reserva (ver numeral 1.4). Es posible que el cliente quiera ver las habitaciones, así que se puede verificar la disponibilidad para presentar algunas al cliente.
2 Saludar cordialmente, identificándose.	Preguntar fechas de ingreso y salida y el tipo de habitación que requiere.
3 Preguntar fechas de ingreso y salida; y el tipo de habitación que requiere.	Verificar disponibilidad.
4 Verificar disponibilidad.	Si hay disponibilidad, preguntar los datos de la o las personas que se hospedarán.
5 Si hay disponibilidad, preguntar los datos de la o las personas que se hospedarán.	Si no hay disponibilidad en el tipo de habitación requerida, presentarle al cliente otras opciones que estén disponibles y si no son del gusto del cliente, ponerlo en lista de espera, comunicándole que si alguien no toma la habitación se le dará aviso. Si definitivamente no es posible asignarle la habitación solicitada, se recomienda un alojamiento cercano de similares características.
6 Si no hay disponibilidad en el tipo de habitación requerida, presentarle otras opciones que estén disponibles y si no son del gusto del cliente, ponerlo en lista de espera, comunicándole que si alguien no toma la habitación se le dará aviso. Si definitivamente no es posible asignarle la habitación solicitada, se recomienda un alojamiento cercano de similares características.	Si el cliente acepta, se informa la tarifa y servicios que se incluyen en la misma. * Si es reserva de empresa, se verifican las tarifas del convenio.
7 Si el cliente acepta, se informa la tarifa y servicios que se incluyen en la misma. Si es reserva de empresa, se verifican las tarifas del convenio.	Si es reserva de empresa se solicita carta de compromiso, donde se establezca claramente qué tipo de conceptos de la cuenta cubrirán.
8 Si es reserva de empresa se solicita carta de compromiso, donde se establezca claramente qué tipo de conceptos de la cuenta cubrirán. *	Se comunican las políticas comerciales del alojamiento (ver numeral 1.2).
9 Se comunican las políticas comerciales de la empresa (ver numeral 1.2).	De acuerdo con las políticas, se solicita pago adelantado, abono, etcétera
10 De acuerdo con las políticas de la empresa se solicita pago adelantado, abono, etcétera. **	Se informa hasta qué momento está vigente la reserva.
11 Se informa hasta qué momento está vigente la reserva.	Se solicita información sobre requerimientos extra (cunas, otra cama, etcétera)
12 Se solicita información sobre requerimientos extra (cunas, otra cama, etcétera).	Se da lectura a todos los datos aportados por el cliente para reconfirmar la información.

Llamada telefónica	El cliente se presenta en el hotel para hacer personalmente la reserva
13 Se da lectura a todos los datos aportados por el cliente para reconfirmar la información.	Se agradece al cliente por haber elegido nuestros servicios.
14 Se agradece al cliente por haber elegido nuestros servicios.	Se realiza el registro de la reserva.
15 Se realiza el registro de la reserva.	

* La carta de compromiso de pago se utiliza generalmente con organismos gubernamentales y organizaciones de diferente índole que cubren los gastos de sus funcionarios.

** Cuando es necesario que se realicen pagos por adelantado, abonos o similares, se pueden utilizar medios de pago como:

Tarjeta de crédito: para lo cual se solicita nombre del titular y fecha de vencimiento de la misma.

Efectivo

Depósito bancario: se utiliza sobre todo con clientes de otros países. Son cuentas corrientes que se disponen en el exterior para que los clientes puedan pagar.

Si la reserva se recibe por correo electrónico, la misma debe ser respondida a la mayor brevedad posible, un plazo máximo sería de 6 horas y se procederá así:

1. Leer atentamente el mensaje y verificar disponibilidad de habitaciones para las fechas que se indiquen.
2. Si no hay disponibilidad en el tipo de habitación requerida, se responde al cliente presentándole otras opciones que estén disponibles y aclarándole que, si no son de su gusto, será incluida su solicitud en lista de espera, mediante la cual, si alguien no toma la habitación se le dará aviso. En este correo electrónico debe solicitarse también cualquier información adicional que el cliente no haya incluido en su mensaje y que haga falta para la realización de la reserva: <ul style="list-style-type: none"> • Fechas de ingreso y salida y el tipo de habitación que solicita. • Datos de las personas que se van a hospedar. • Quién asume los gastos de hospedaje (empresa, persona). • Requerimientos extra (cunas, otra cama, etcétera). • Medio de pago que utilizará. • Solicitud de carta de compromiso, cuando sea del caso.
3. Si hay disponibilidad o el cliente decide tomar la habitación ofrecida como alternativa, se verifica que el correo electrónico contiene toda la información requerida para hacer la reserva: <ul style="list-style-type: none"> • Fechas de ingreso y salida y el tipo de habitación que solicitan. • Datos de las personas que se van a hospedar. • Quién asume los gastos de hospedaje (empresa, persona). • Requerimientos extra (cunas, otra cama, etcétera). • Medio de pago que utilizará.
4. Si la información contenida en el correo electrónico no es suficiente para realizar la reserva, se responde el correo solicitando la información pendiente.
5. Si la información del correo electrónico es suficiente para hacer la reserva, se responde por la misma vía confirmando la reserva, con toda la información que se requiere para la misma. Además: <ul style="list-style-type: none"> • Se comunican las políticas comerciales de la empresa (ver numeral 1.2). • De acuerdo con las políticas de la empresa se solicita pago adelantado, abono, etcétera • Se informa hasta qué momento está vigente la reserva. • Se agradece al cliente por haber elegido nuestros servicios. • Se proporciona el brochure de servicios de la empresa.
6. Se realiza el registro de la reserva.
7. Los correos electrónicos de ida y vuelta deben ser guardados en carpeta virtual del cliente y se mantendrán hasta que el cliente haya salido del alojamiento; se recomienda guardarlos al menos unos 15 días después del retiro del cliente por si se presenta alguna reclamación.

Reservas Online

En estos casos, la reserva ingresa directamente al sistema del establecimiento; cuando no es así, las personas encargadas de reservas deben revisar periódicamente el estado de las mismas e ir alimentando su información de disponibilidades.

Este tipo de medios, permiten también realizar los pagos, por lo cual se facilita mucho el proceso para el establecimiento.

A tener en cuenta:

Si el **mercado del establecimiento es de adultos jóvenes**, es muy importante contar con este tipo de mecanismo para la realización de las reservas.

1.6 Registros de reservas

Se debe dejar registro de la reserva, indicando como mínimo: número de personas, pedidos especiales, número de noches, fecha de ingreso y egreso, número de habitaciones, servicios incluidos, precio total y saldo a abonar; incluyendo información de los distintos medios de cómo llegar.

El registro de la reserva se realiza en un formato como el que se presenta a continuación:

 REGISTRO DE RESERVAS			Código:	
			Versión:	
			Fecha de vigencia:	
			Página 1 de 1	
Nombre huésped	Teléfono	Fecha reserva	Reserva N°	
Dirección	E-mail:		Fecha de llegada	
Tipo habitación:	Cantidad habitaciones ____	N° huéspedes Adultos _____ Niños _____	Fecha de salida	
Tarifa	Valor total	Depósito	Moneda	Fecha límite
Forma de pago:	Efectivo	Tarjeta de crédito		Convenio
Directo	Agencia	Corporativo	Pedidos especiales	
Cambios			Cancelaciones	
Persona que toma la reserva				

Los cambios y cancelaciones se pueden llevar en registro separado; a continuación, un modelo:

 <p style="text-align: center;">CAMBIO DE RESERVA</p>	Código		
	Versión:		
	Fecha de vigencia:		
	Página 1 de 1		
Nombre	N° de reserva		
Llegada de:	A:		
Salida de:	A:		
N° de habitaciones de:	A:		
N° de personas de:	A:		
Hecha por:			
Dirección:	Teléfono:		
El cambio llegó por			
Correo <input type="checkbox"/>	Teléfono <input type="checkbox"/>		
Fax <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>		
Observaciones			
Fecha y hora	Recibido por		
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO	Recepcionista	Jefe de Alojamiento	Gerente
FIRMA			



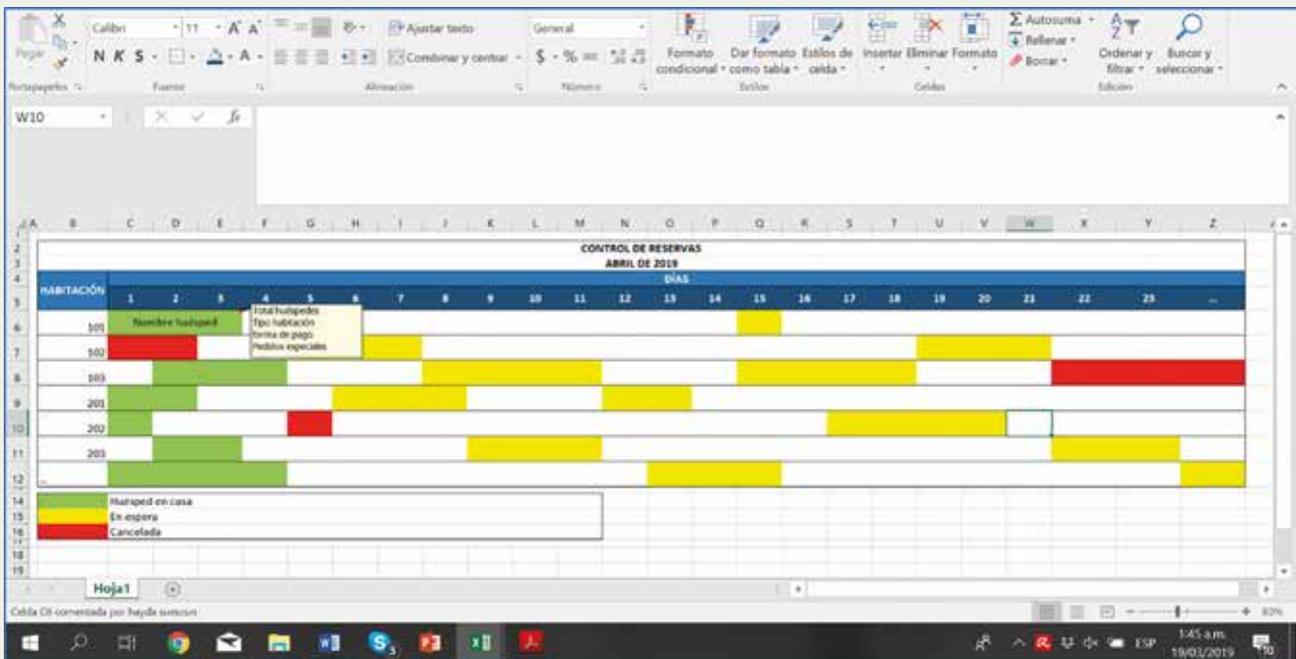
LIBRO DE RESERVAS

Código:
 Versión:
 Fecha de vigencia:

Página 1 de 1

N° de habitación	Persona de contacto	Cliente	Entrada	Salida	Tipo de habitación	Observaciones
N° de habitación	Persona de contacto	Cliente	Entrada	Salida	Tipo de habitación	Observaciones

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO	Recepcionista	Jefe de Alojamiento	Gerente
FIRMA			



La recepción debe comunicar a otras áreas el estado de las reservas, diariamente, para tal fin, se puede usar el siguiente formato:



REPORTE DE RESERVAS

Código:

Versión:

Fecha de vigencia:

Página 1 de 1

N° de Habitación	Nombre Huésped	Cantidad Habitaciones						N° de personas	N° de reserva	N° de noches
		SGL	DBL	TWN	TPL	JRS	STE			
N° de Habitación	Nombre Huésped	Cantidad Habitaciones						N° de personas	N° de reserva	N° de noches
		SGL	DBL	TWN	TPL	JRS	STE			

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO	Recepcionista	Jefe de Alojamiento	Gerente
FIRMA			

1.7 Ingreso del huésped al establecimiento

El establecimiento realiza el registro de ingreso de sus huéspedes, dejando por escrito la siguiente información: nombre completo; número y tipo de documento de identidad; lugar de procedencia; patente de vehículo en caso de corresponder; y firma del huésped.

Tradicionalmente la hora de check in es a las 3 pm. De acuerdo con el encargado, ama de llaves o sistema del establecimiento se verifica la disponibilidad de habitaciones.

Una habitación puede presentar los siguientes estados:

- ◆ **Ocupada:** cuando hay huéspedes alojados
- ◆ **Bloqueada:** cuando no puede ser asignada, generalmente porque pueden estar realizando actividades de mantenimiento.
- ◆ **Salida:** Ya salió el huésped, pero no se ha aseado.
- ◆ **Disponible:** Lista para ser ocupada.
- ◆ **Reservada:** En el curso del día llegará el cliente.

Se deben utilizar los Racks que son organizadores de información.

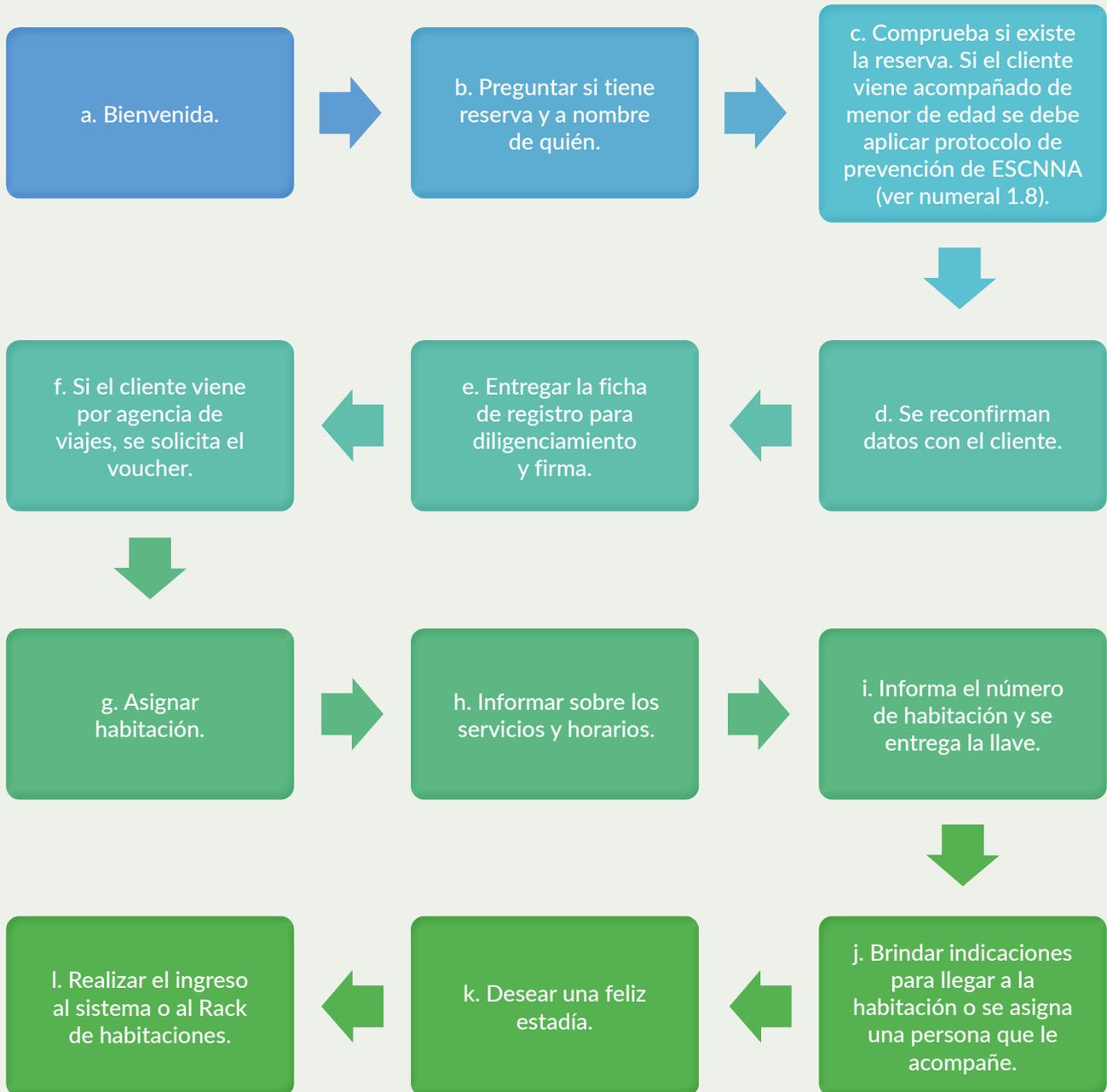
El **Rack de llaves** es un conjunto de celdas que se encuentran generalmente en la parte posterior de la recepción. Cada celda corresponde a una habitación y se usa para poner las llaves, así como mensajes o cartas del o para el huésped.



Fuente: depositphotos.com

El **Rack de habitaciones** es generalmente usado para colocar todos los documentos que hacen parte de la situación de cada habitación. A cada una se le asigna una carpeta donde se encuentra la ficha de registro, los reportes de consumos, los documentos de la agencia de viajes, etcétera. Si la habitación está vacía, la carpeta también lo estará.

El siguiente es el proceso de ingreso del huésped o *check in*:



El siguiente es un ejemplo de formato para el registro del huésped (literal e):

 <p style="text-align: center;">REGISTRO DE HUÉSPEDES</p>	Código:		
	Versión:		
	Fecha de Vigencia:		
	Página 1 de 1		
Nombre huésped	D.I. Tipo	Nº D.I.	Nº de reserva
Dirección	Ciudad	País/Nacionalidad	
Correo electrónico	Teléfono de contacto	Patente de vehículo	
Condiciones de la reserva y aspectos legales			
Aceptación huésped (firma)			
_____ Fecha _____			
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO	Recepcionista	Jefe de Alojamiento	Gerente
FIRMA			

Cuando llega un cliente sin reserva se revisa la disponibilidad, se informa al cliente sobre las características de las habitaciones y si el cliente decide hospedarse, se procede como muestra la gráfica, desde el literal d.

En el paso del numeral h se hace entrega del documento de servicios del alojamiento (**ver numeral 1.4**).

1.8 Ingreso de adultos con menores de edad

En caso de que un adulto concurriera con un menor de edad, se debe constatar la filiación entre los mismos y en caso contrario, se debe solicitar un documento oficial que acredite su tutoría.

De acuerdo **con la Organización Mundial del Turismo – OMT, la ESNNA (Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes)** asociada al turismo, se presenta cuando una persona al viajar dentro o fuera de su país, utiliza sexualmente a niñas, niños o adolescentes en el lugar de destino a cambio de dinero, comida, ropa u otros.

Este fenómeno **afecta gravemente la imagen de cualquier destino turístico** porque el turista responsable y consciente no acepta este tipo de problemática. Es un destino que se percibe inseguro y vinculado con la violación de los derechos humanos y la violencia.

Para que un establecimiento de alojamiento promueva prácticas de prevención de la **ESNNA**, puede crear un Código de Conducta para su establecimiento, el cual debe estipular:

- ◆ Compromiso de abstenerse de ofrecer cualquier tipo de actividad que pudiera contener expresa o subrepticamente planes de explotación de menores.
- ◆ Adoptar medidas para que ninguna persona del establecimiento o algún proveedor de servicios, ofrezca servicios que vinculen contacto sexual con menores.
- ◆ Proteger a todos los menores de edad de cualquier tipo de abuso.
- ◆ Incluir en toda la publicidad del establecimiento, información sobre las consecuencias legales de explotación, pornografía y prácticas sexuales con menores.
- ◆ Rechazar toda forma de explotación laboral infantil y la discriminación por raza y género.
- ◆ Capacitar al equipo de trabajo sobre los derechos de los niños y niñas y sobre la problemática de la **ESNNA**.
- ◆ Impedir el ingreso de menores, cuando van acompañados por personas que no son sus padres o familiares. Para tal fin, el establecimiento debe establecer un protocolo de ingreso de menores en el cual se solicita la documentación del menor y su acompañante. Este protocolo debe incluir la OBLIGATORIEDAD de dar aviso a las autoridades cuando se SOSPECHE que se trata de un caso de **ESNNA**.

Llevar a cabo este tipo de protocolos puede requerir de asesorías, por lo que es conveniente contactarse con SENATUR – msegovia@senatur.gov.py, que viene implementando medidas al respecto y ha desarrollado material informativo en cuatro idiomas: español, guaraní, portugués e inglés; en el marco de la campaña **“NO A LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE MENORES”**.

1.9 Condiciones de los servicios

Se recomienda que el documento firmado por el huésped a su ingreso contenga las condiciones del servicio a fin de asegurar su aceptación.

El huésped debe tener absoluta claridad con respecto a las políticas del establecimiento, frente a los siguientes aspectos:

- ◆ Horarios de *check in* y *check out*; así como cobros adicionales cuando se presentan incumplimientos por parte del huésped.
- ◆ Horarios del desayuno y de los demás servicios del hotel.
- ◆ Pérdida o daños en locaciones del hotel o de los muebles y elementos dispuestos en las habitaciones.
- ◆ Pérdidas de elementos de alto valor, dinero, joyas y similares del huésped.
- ◆ Uso de parqueaderos.
- ◆ Disposiciones de Prevención de la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes.
Ver numerales 1.4 y 1.8.

1.10 Gestionar alojamiento en otros establecimientos del destino

En caso de no disponer de plazas al momento de la llegada de un cliente, se colaborará en la gestión de alojamiento en otro establecimiento.

Al generarse un **Overbooking** el establecimiento debe realizar todas las gestiones para que el huésped pueda acceder a **otro establecimiento de alojamiento de las mismas o mejores condiciones**. Es necesario hacerse cargo de los gastos de traslado y se puede realizar cierto tipo de compensación por la situación.

Para que este tipo de situaciones puedan resolverse más fácilmente es importante que el alojamiento haya creado una **red de aliados para su operación, así podrán facilitar la superación de este tipo de incidente**: guías de turismo, transportadores, hoteles y demás establecimientos de alojamiento cercanos.

1.11 Estándar de presentación de habitaciones y/o unidades funcionales

Se debe disponer del estándar documentado de habitación o unidad funcional limpia y preparada para el ingreso del huésped, para que sirva de referencia para la realización de las tareas.



Fuente: hotelpacasareal.com

Tener lista la habitación para la llegada del huésped es una tarea que debe realizarse con la debida antelación para que se cumpla con todos los estándares de calidad y de buen servicio (**ver numeral 3.3 Instructivo de limpieza de las habitaciones o unidades funcionales**). Para establecer el estándar de presentación de las habitaciones se requiere:

- ♦ **Formato para llevar el control del mobiliario permanente** (televisores, camas, sillas, mesas, cuadros, etcétera) y los consumibles (jabones, shampoo, etcétera). Este formato también se puede utilizar cuando el cliente está realizando su salida y se revisa la habitación para registrar consumos y faltantes o averías que deben ser comunicadas inmediatamente a la recepción.



REVISIÓN DIARIA DE HABITACIONES

Código:
 Versión:
 Fecha de vigencia:
 Página 1 de 1

Fecha: _____ Nombre de quien revisa: _____ N° habitación: _____ Piso: _____

INVENTARIO HABITACIÓN ESTÁNDAR

Inventario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	...	Observaciones
Puerta entrada											
Alfombra											
Tapicería											
Cama											
Mesa de noche											

INVENTARIO HABITACIÓN ESTÁNDAR

Inventario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	...	Observaciones
Teléfono											
Interruptores											
Cortinas											
Lámparas											
Calefacción											
Aire Acondicionado											
Armario											
Escritorio											
Silla											
Papeleras											
Bombillos											
Televisor											
Dotaciones											
Cristales											

BAÑO

Inventario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	...	Observaciones
Sanitario											
Grifería											
Lavamanos											
Toallas											
Ducha/Bañera											
Complementos											



En perfectas condiciones



Faltantes o averías

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO	Recepcionista	Jefe de Habitaciones	Gerente
FIRMA			

- ◆ **Lista Descriptiva** de cada modelo de habitación y sus gamas de colores.
- ◆ **Planos a escala** de distribución de los distintos elementos, para cada tipo de habitación.



Fuente: pinterest.com

- ◆ **Muestrario** de telas, tapices y alfombras utilizados en las habitaciones.

Entre los elementos que el establecimiento puede incorporar en la habitación, se encuentran:

- ◆ Brochure del alojamiento.
- ◆ Vasos.
- ◆ Destapadores.
- ◆ Blocks de notas.
- ◆ Guías de turismo.
- ◆ Revistas locales.
- ◆ Listados de otros servicios del destino (restaurantes, centros de artesanías...).
- ◆ Instrucciones en caso de emergencia.
- ◆ Colgantes para la puerta: No molestar”, Limpiar la Habitación,...
- ◆ Reglamento del hotel.

Si la habitación cuenta con **closet o armario**, en el mismo deben colocarse ganchos en perfectas condiciones para colgar ropa, bolsas para la ropa sucia, cajilla de seguridad, mesa para planchar y plancha (si es opcional, debe informarse al cliente que el alojamiento se la facilita cuando la requiera).

En el **baño**: jabones individuales, gel, shampoo individual, enjuague bucal, gorros de ducha, paquete de pañuelos de papel, costurero, lustra calzado, entre otros; estos son llamados **ammanities**; son elementos que pueden servir como muestras de mercadeo para mejorar la experiencia del cliente. Secadora de cabello.

En la habitación también puede colocarse una cafetera.

De acuerdo con el mercado que atiende, puede pensar en **pequeños detalles** que causen recordación en sus clientes: flores, chocolates, cafetera, artesanía, siempre guardando armonía en la decoración.

El servicio de **minibar** es una oportunidad de venta muy favorable. Se puede dotar con variedad de bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Debe haber un listado con todos los productos que se dejen en la habitación y sus precios. El control se realiza diariamente y tiene el doble propósito de reponer lo consumido e informar a recepción para que se cargue a la cuenta del huésped. Para tal fin se utiliza un formato de consumos de minibar por habitación.



INVENTARIO DIARIO DE MINIBAR

Código:

Versión:

Fecha de vigencia:

Página 1 de 1

Descripción	Existencias	Consumo	Precio Unitario	Total
Agua mineral sin gas	2		\$	\$
Agua mineral con gas	2		\$	\$
Agua tónica	2		\$	\$
Coca Cola	2		\$	\$
Cerveza (Nacional)	2		\$	\$
Descripción	Existencias	Consumo	Precio Unitario	Total
Ron	2		\$	\$
Vodka	2		\$	\$
Chocolate	2		\$	\$
Maní	2		\$	\$
...				

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA Y FECHA			

1.12 Estándar de presentación de desayuno

Se debe disponer del estándar documentado del desayuno para la prestación del servicio, para que sirva de referencia para la realización de las tareas.

El desayuno es uno de los servicios más importantes que debe prestar el establecimiento de alojamiento, puesto que, en la mayoría de casos, el mismo hace parte del valor que el cliente paga por el alojamiento. Además, se debe tener en cuenta que, en términos de alimentación, es la comida más importante del día para muchas personas. Por esas razones se debe presentar a los huéspedes una oferta variada, nutritiva y apetitosa cada día.

Como es sabido, tradicionalmente la hotelería maneja dos tipos de desayuno:

- ♦ Desayuno continental: se compone de una bebida caliente (café o té) y algunos productos de panadería como tostadas, panecillos, mantequilla y mermelada.



Fuente: laverdadnoticias.com

- ◆ Desayuno americano: está conformado por huevos, jugo, productos de panadería y una bebida caliente, aunque en ocasiones se ofrecen también carnes frías.

Fuente: tripadvisor.es



- ◆ Buffet internacional o tipo buffet: es un tipo de desayuno que se ha popularizado, puesto que permite presentar una mayor variedad de productos y la gente se sirve las cantidades que desea, por lo que se generan menos desperdicios. Se ofrecen frutas, cereales, productos de panadería, huevos, jamones, salchichas, entre otros productos.



Fuente: londonist.com

- ◆ Brunch: es un buffet que se dispone desde horas del desayuno hasta el almuerzo. Ofrece platos más elaborados que el buffet tradicional.



Fuente: londonist.com

Respecto del estándar, es indispensable que el área de cocina cuente con fichas técnicas o recetas estándar por cada plato, donde conste, además de los ingredientes, su forma de preparación y una fotografía de la presentación. Sin embargo, en la medida en que el establecimiento decida ampliar esta información de acuerdo con sus necesidades, la ficha podría también incorporar:

- ◆ Código del ingrediente.
- ◆ Valor nutricional.
- ◆ Proveedores de los ingredientes.
- ◆ Plato o copa utilizado.
- ◆ Tiempo de elaboración.
- ◆ Técnicas de cocción.
- ◆ Costos.
- ◆ Recomendaciones especiales.
- ◆ Fecha de revisión.

Para tener en cuenta:

La **ficha técnica proporciona identidad a los productos del establecimiento**, ya sea por la presentación de los platos, por los **ingredientes utilizados**, por los **tiempos de cocción** y los **secretos culinarios**; el producto adquiere personalidad y por lo tanto un diferencial para el mercado, sin importar quien prepare la receta.



FICHA TÉCNICA

Código:

Versión:

Fecha de vigencia:

Página 1 de 1

Nombre del Plato

Fecha de elaboración:

Receta N°:

Número de porciones:

Tiempo de cocción:

Código	Ingredientes	Unidad de medida	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Costo total de los ingredientes					
MEV - Margen de Error o Variación				%	
CTP - Costo total de la preparación = Costo de los Ingredientes + MEV					
Costo total de la porción = CTP / Número de Porciones					
Utilidad o ganancia				%	
Impuestos				%	
PRV - Precio real de venta = CTP + Utilidad + Impuesto al consumo					
¿Cómo preparar el plato?		Presentación del producto terminado (foto)			
Utensilios necesarios:		Almacenaje:			

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

De otra parte, el área de restaurante también debe contar con un estándar para el montaje de las mesas y del lugar.

La organización del comedor depende de las medidas y formas del espacio, así como de los accesos y necesidades de circulación, la forma de las mesas, la cantidad de personas que se pretende atender, la decoración del alojamiento y su infraestructura, entre otros aspectos.

La siguiente información puede contribuir en la toma de decisiones:

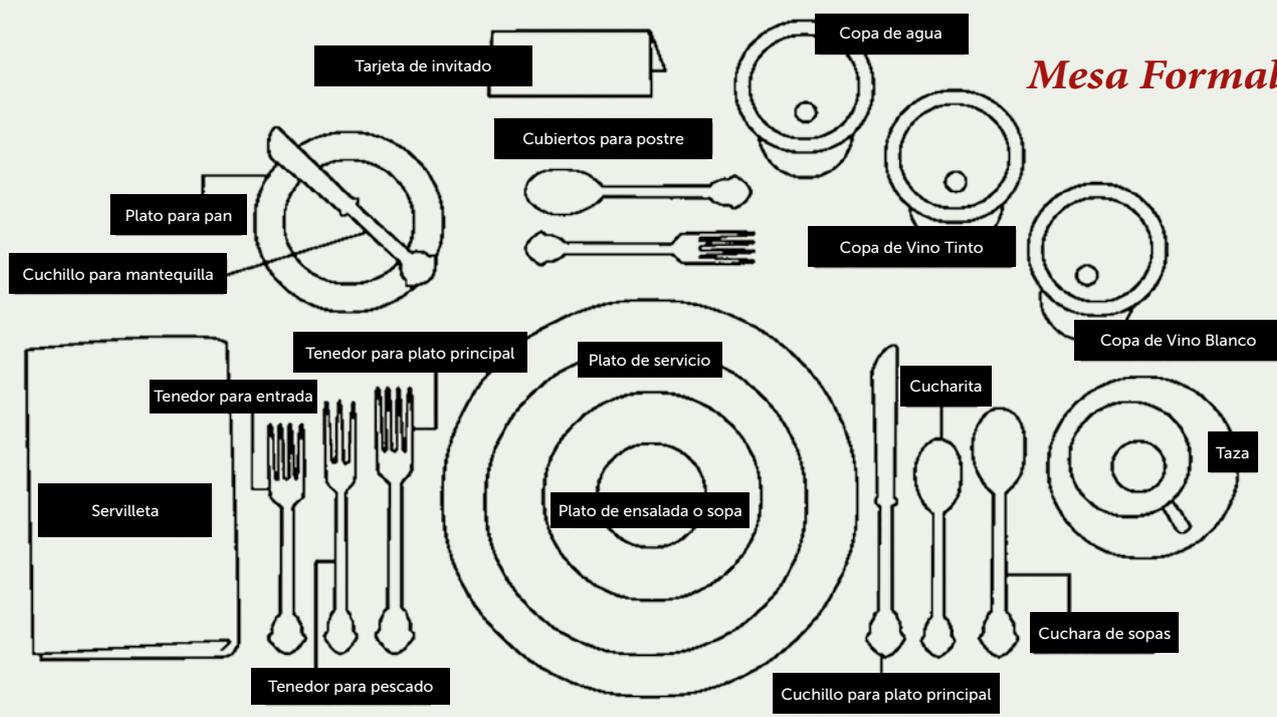
Para un servicio **sencillo**, las mejores mesas son las **cuadradas** en las que se acomodan 4 personas. Este tipo de mesa es fácil de alinear y se pueden juntar varias, cuando el grupo a atender es de mayor tamaño. Para servicios más **formales** se utilizan mesas **redondas**, en las cuales pueden sentarse 12 huéspedes. Las mesas **rectangulares** son utilizadas para acomodar hasta 8 clientes y se utilizan también para los servicios de **buffet**.

Estudios realizados, afirman que la posición de las mesas y el espacio que se brinda a cada cliente influye en las decisiones de consumo. De acuerdo con dichos estudios, las personas que se sentaron en mesas más anchas permanecieron un lapso mayor y gastaron más dinero que en mesas pequeñas. También se ha demostrado que la sensación de satisfacción es menor cuando la mesa vecina está a menos de 50 centímetros. En ese sentido, lo usual es dejar un espacio de 91 centímetros entre cada mesa. De no ser posible, por lo menos deben dejarse 80 centímetros de distancia. De igual forma, los pasillos entre los que deben circular los meseros deben ser de mínimo 71 centímetros, para que puedan trasladarse tranquilamente con las bandejas y demás utensilios.

El montaje de la mesa se realiza no solamente pensando en que el cliente cuente con los utensilios necesarios para disfrutar de su comida de manera cómoda, sino para crear un ambiente agradable, a partir de la mantelería, la cristalería y la vajilla. Es necesario tener en cuenta:

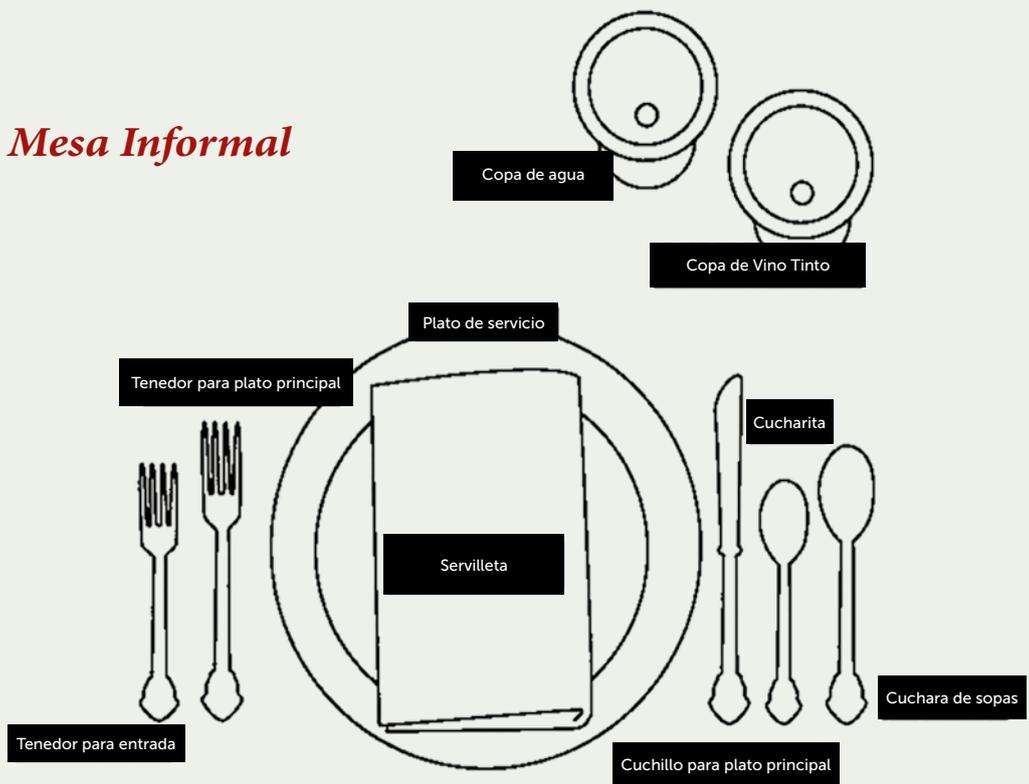
- ◆ Entre cada puesto de la mesa debe haber un espacio de entre 61 y 77 centímetros y el montaje se realiza a una distancia de 2,54 centímetros del borde.
- ◆ Cuando el espacio es reducido, se deben evitar copas y platos de postre desde el inicio del servicio, los mismos se irán colocando, a medida que se vayan recogiendo los primeros.
- ◆ Los centros de mesa deben ser bajos, para que no dificulten que las personas se vean.
- ◆ Las mesas deben tener un mantel blanco o de un tono pastel; si el alojamiento es rústico puede escoger otro tipo de manteles o no usar; depende de su decoración, pero siempre guardando armonía.
- ◆ Las servilletas deben hacer juego con el mantel y se deben colocar sobre el plato base, dobladas en forma de triángulo.
- ◆ Los cubiertos se colocan de afuera hacia adentro a los lados del plato base y el que queda cerca al plato debe guardar una distancia de 2 cm con este. Al lado derecho van los cuchillos con el filo hacia adentro, la cuchara al lado del cuchillo con la concavidad hacia arriba. Al lado izquierdo van los tenedores con las púas hacia arriba. Los cubiertos de postre se colocan en la parte superior del plato, con los mangos intercalados.
- ◆ El pan se coloca en un plato pequeño, al lado izquierdo y la mantequilla en un plato pequeño en la parte derecha superior, junto con la pala de untar. Puede también colocarlos en canastillas rústicas, si su alojamiento es rural.
- ◆ La cristalería va formando una fila recta o una pequeña curva, en orden de uso, con distancia de 2 cm entre cada pieza.

Mesa Formal



Fuente: gas-d2grupo-3.weebly.com/montaje-de-mesa

Mesa Informal



Fuente: <https://gas-d2grupo-3.weebly.com/montaje-de-mesa.html>

1.13 Desayuno con productos típicos, regionales y artesanales

La organización debe incluir en la oferta del servicio de desayuno productos típicos, regionales y/o de elaboración propia.

Sin importar el tipo de servicio que se ofrezca o el mercado al que se dirija el establecimiento de alojamiento, siempre es bueno incluir algunas preparaciones y productos típicos paraguayos dentro de la oferta que se dispone para el desayuno. Lo más recomendable es escoger aquellos que por sus ingredientes y preparación combinen bien con esa hora del día, así como con las bebidas y demás alimentos que se ofrecen y mucho mejor si el producto es comprado a los campesinos y/o pequeños proveedores locales y sean de temporada.

El personal que atiende el servicio del desayuno debe estar preparado para explicar muy bien el nombre, ingredientes, preparación y región de donde proviene el producto que se está ofreciendo.

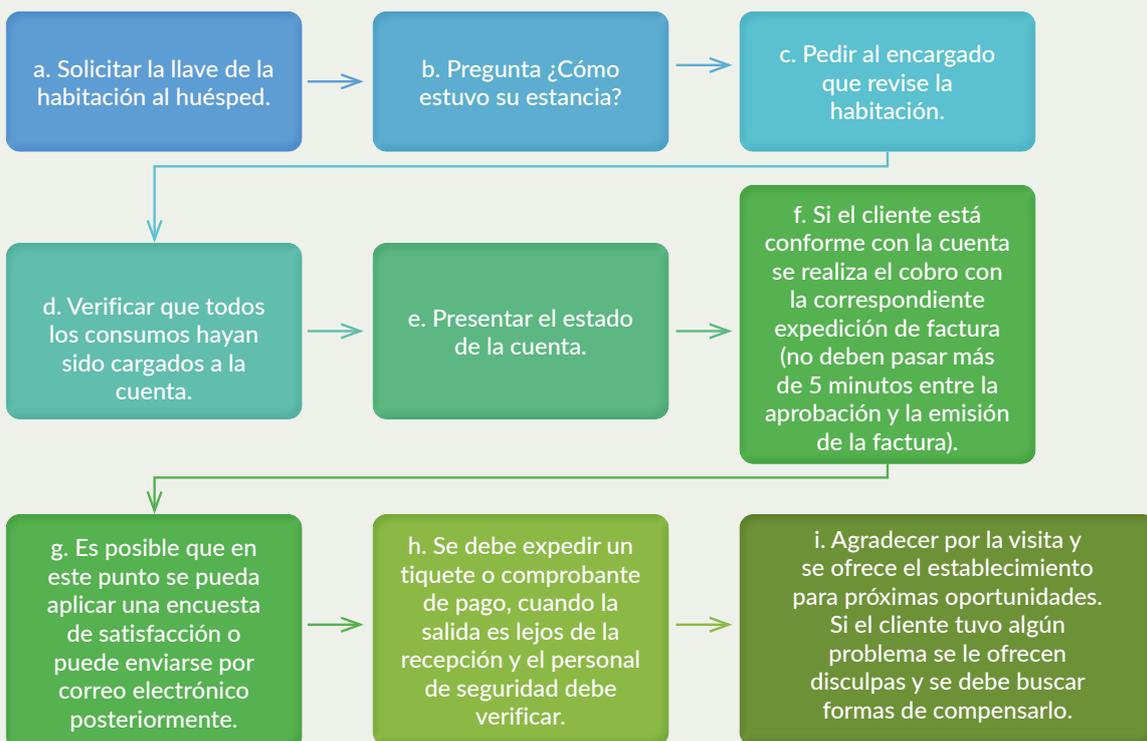


Fuente: lanacion.com.py

1.14 Egreso del huésped al establecimiento

La organización debe contar con un método para registrar la salida de los huéspedes y prestar un servicio de guarda de equipajes.

Generalmente la hora del **Check Out** es a la 1 pm. Los pasos para realizarlo son los siguientes:



Es importante dejar el día anterior lista la cuenta de los clientes que saldrán para que la salida sea ágil y solo requiera la inclusión de los últimos consumos.

Cuando la persona que revisa la habitación (literal c) informe de algún faltante en el mobiliario, se explicará al cliente del cobro de los mismos, de acuerdo con las políticas del establecimiento y se incluirá en la cuenta del huésped.

El siguiente es un ejemplo de la cuenta que se le presenta al cliente (literal e):

 <p style="text-align: center;">CUENTA PERSONAL</p>		Código:		
		Versión:		
		Fecha de vigencia:		
		Página 1 de 1		
Nombre		N° Reserva		
Código	Fecha	Habitación	Concepto	Monto
	1/01/2019	101	Habitación	\$
	1/01/2019	101	Cena	\$
	1/01/2019	101	Teléfono internacional	\$
	1/01/2019	101	Minibar	\$
	1/01/2019	101	Lavandería	\$
	
SUBTOTAL				\$
IVA				\$
TOTAL				\$
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	
NOMBRE				
CARGO				
FIRMA Y FECHA				

Cuando es una empresa, entidad u organización el que paga la cuenta, el cliente debe firmar el estado de la misma, para que quede constancia de satisfacción.

El siguiente es un formato de factura:

		FACTURA Calle 1 N° 123 Teléfono (021) 234 567 Asunción - Paraguay		Timbrado N°: _____ Fecha de Inicio Vigencia: _____ Fecha Fin Vigencia: _____ Factura N°: _____	
Fecha de emisión		Cond. de Venta: Contado <input type="checkbox"/> Crédito <input type="checkbox"/>			
RUC:		Vencimiento			
Nombre o razón social del cliente		Documento de identidad			
Dirección cliente		Teléfono cliente			
Tarifa		Fecha de ingreso		Fecha de salida	
Código	Fecha	Concepto	Cargo	Total	
	1/01/2019	Habitación	\$	\$	
	1/01/2019	IVA	\$	\$	
	1/01/2019	Teléfono internacional	\$	\$	
	1/01/2019	Minibar	\$	\$	
	1/01/2019	Lavandería	\$	\$	
SUBTOTAL				\$	
IVA				\$	
TOTAL				\$	
Total a pagar en letras:					
Acepto todos los cargos en esta cuenta los cuales he revisado a mi entera satisfacción _____ Firma Huésped					

Lo mejor es tener factura pre impresas, pero también existen en el mercado software para pequeños alojamientos que facilitan el control de consumos.

Si el huésped es referido por agencia de viajes, el pago corresponde al voucher.

El siguiente es un ejemplo de tarjeta de salida para el cliente (literal h):



Se recomienda que toda la papelería dispuesta para el huésped se presente en inglés o en el idioma de sus clientes más frecuentes.

BP2. Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores

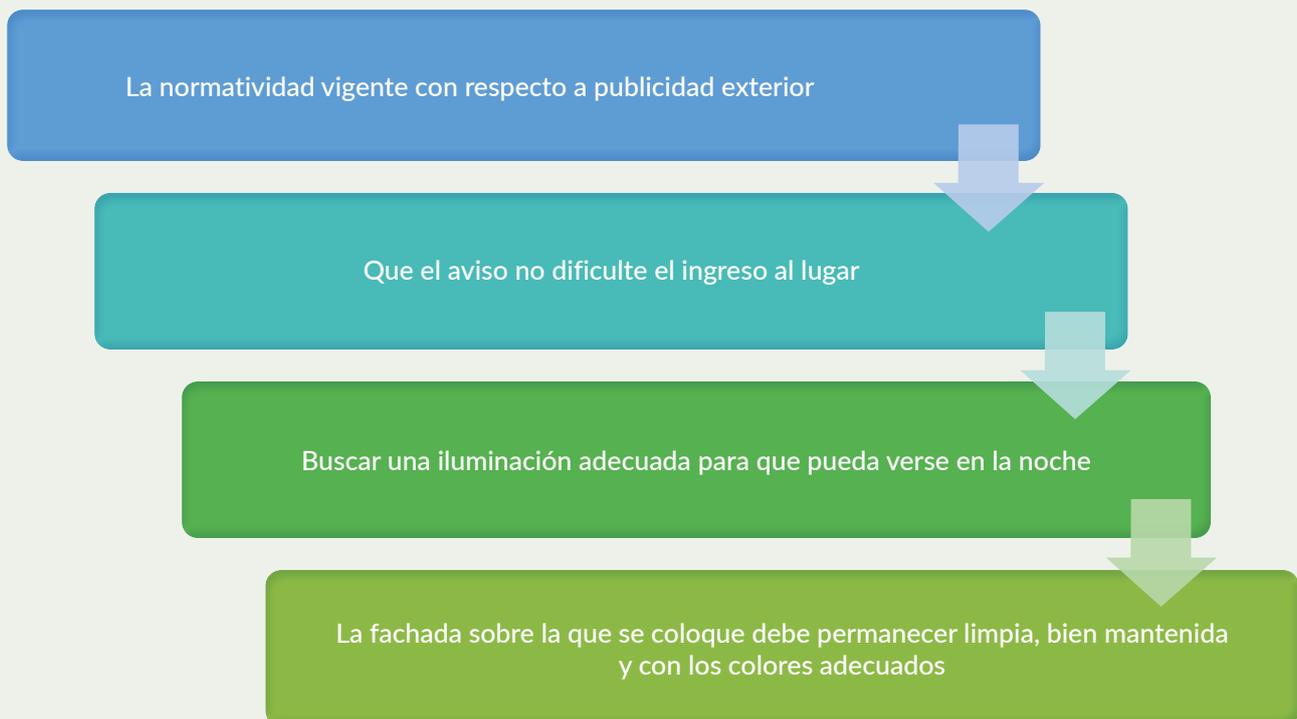
2.1 Identificación de la organización

El nombre de la organización debe estar perfectamente identificado en la entrada del espacio físico del establecimiento.

La elección del nombre del establecimiento debe corresponder con el mensaje que se quiere transmitir, el público que se pretende atender y los productos que se van a ofrecer, entre otras consideraciones. Es importante proyectarse hacia una verdadera marca que identifique al negocio y se posicione en la mente de los consumidores.

El aviso que se coloque fuera del negocio es la primera imagen que muchas personas tendrán del establecimiento, por lo tanto, el mismo debe motivar el ingreso, diferenciarse de la competencia y causar una buena impresión.

Para tal fin, es importante tener en cuenta:



2.2 Acceso al establecimiento

Los distintos accesos de ingreso y de estacionamiento si tuviera, se encuentran debidamente señalizados, cuentan con iluminación y se mantienen limpios y despejados de obstáculos.

El establecimiento debe conocer las normas de seguridad que aplican para sus instalaciones, entre ellas se encuentra la ***necesidad de señalar e iluminar los estacionamientos y el inmueble en general***.

Para tal fin, debe designarse a una persona que se encargue de controlar y vigilar el cumplimiento de los requisitos relacionados con la seguridad; dicha responsabilidad deberá quedar consignada en el manual de funciones correspondiente. Para precisar los detalles, se puede revisar el **numeral 7.4** correspondiente a señalización y elementos de seguridad.



Fuente: Manual de Buenas Prácticas de las Posadas Turísticas de Paraguay

Por otra parte, es importante **revisar las normas correspondientes a accesibilidad e implementar las medidas correspondientes**. En cuanto al acceso al establecimiento, como mínimo debe contarse con una rampa que facilite el ingreso a las personas que vienen con equipajes de ruedas y en general a las personas adultas mayores, o en condición de discapacidad.

En el mismo sentido, **es fundamental que alguien esté siempre pendiente de recibir a los huéspedes, ayudarles con sus maletas y orientarlos**, algo así como los botones de los hoteles. Sobra mencionar que, aunque esta persona no cuente con el clásico uniforme, sí debe tener la mejor presentación porque hace parte de la primera impresión que tiene el huésped al llegar.

2.3 Inventarios de insumos

La organización debe realizar inventarios de insumos críticos para la prestación del servicio en forma documentada, y mantenerlos actualizados, a fin de asegurar los stocks mínimos necesarios y prever las necesidades de compras. Son ejemplos de insumos críticos: blancos, almohadas, vajilla, artículos de baño, artículos de limpieza y mobiliario.

Algunas definiciones iniciales:

- ◆ **Almacén:** Lugar destinado a guardar materias primas, mercancías, herramientas, materiales para mantenimiento y limpieza, productos elaborados, etcétera.
- ◆ **Economato:** Es un concepto utilizado en hotelería para designar el lugar donde se realizan pedidos y desde donde se distribuyen. Es sinónimo de almacén.

Géneros o grupos de mercancías del establecimiento de alojamiento:



Además, se pueden clasificar, según el tiempo de permanencia en la empresa en:

Productos de larga duración

- Aparecen cuando empieza la actividad y solamente salen cuando se amplía la capacidad del negocio y se reponen por obsolescencia o para mejorar y ampliar. Son ejemplos los muebles y las máquinas.

Productos de corta duración

- Todos los que se utilizan para la operación: entran, se consumen, salen y vuelven a entrar. Por ejemplo blancos, almohadas, materias primas, vajillas, cubiertos, útiles de oficina, entre otros.

Stock: conjunto de bienes, productos y materiales de los que dispone una empresa, para poder operar. Siempre se establece un nivel de stock mínimo para cada producto que permita la operación, sin que el mismo se pase, se venza o se dañe.

Inventario: es el listado ordenado de todos los bienes. Puede realizarse manual o de manera digital. El inventario general de la empresa puede dividirse en varios parciales:

- ◆ Inventario de ammenities: shampoos, jabones, enjuagues bucales, gorros de baño...
- ◆ Objetos de la habitación: lámparas, floreros, ceniceros, cuadros, decoraciones...
- ◆ Inventario de blancos: sábanas, sobre sábanas, toallas, etcétera.
- ◆ Inventario de alimentos y bebidas: materias primas, licores, bebidas, vajillas, vasos y copas, etcétera.
- ◆ Inventario de uniformes: cocina, mesa y bar, recepción, mantenimiento...

No controlar los inventarios da pie a que se puedan cometer robos, desperdicios y es probable que se entreguen al cliente productos de mala calidad. **Una de las fallas recurrentes en el manejo de los inventarios es la falta de registro.** De nada sirve contar los productos o hacer controles de ingreso de insumos, si no se lleva un registro organizado que permita entender lo que está sucediendo con todas las adquisiciones de la empresa.

Es aconsejable siempre utilizar una hoja de cálculo (generalmente se utiliza Excell), es muy útil porque permite ingresar los datos que la empresa requiere, de acuerdo con sus necesidades, es fácil de usar y muchas personas saben utilizarla o pueden aprender expeditamente. La hoja tendría un diseño como el siguiente:



INVENTARIO DE INSUMOS

Código:
 Versión:
 Fecha de vigencia:
 Página 1 de 1

Artículo		Cantidad en almacén	Entradas (Compras)	Salidas (Datos de baja por desgaste y otros factores)	Inventario final
Código	Nombre				

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

La columna de inventario final se compara con el inventario físico cada mes; este último debe contabilizar cada tipo y clase de bienes, productos y materiales que el alojamiento necesita para su operación.

2.4 Inventario de mobiliario y utensilios por unidad de alojamiento

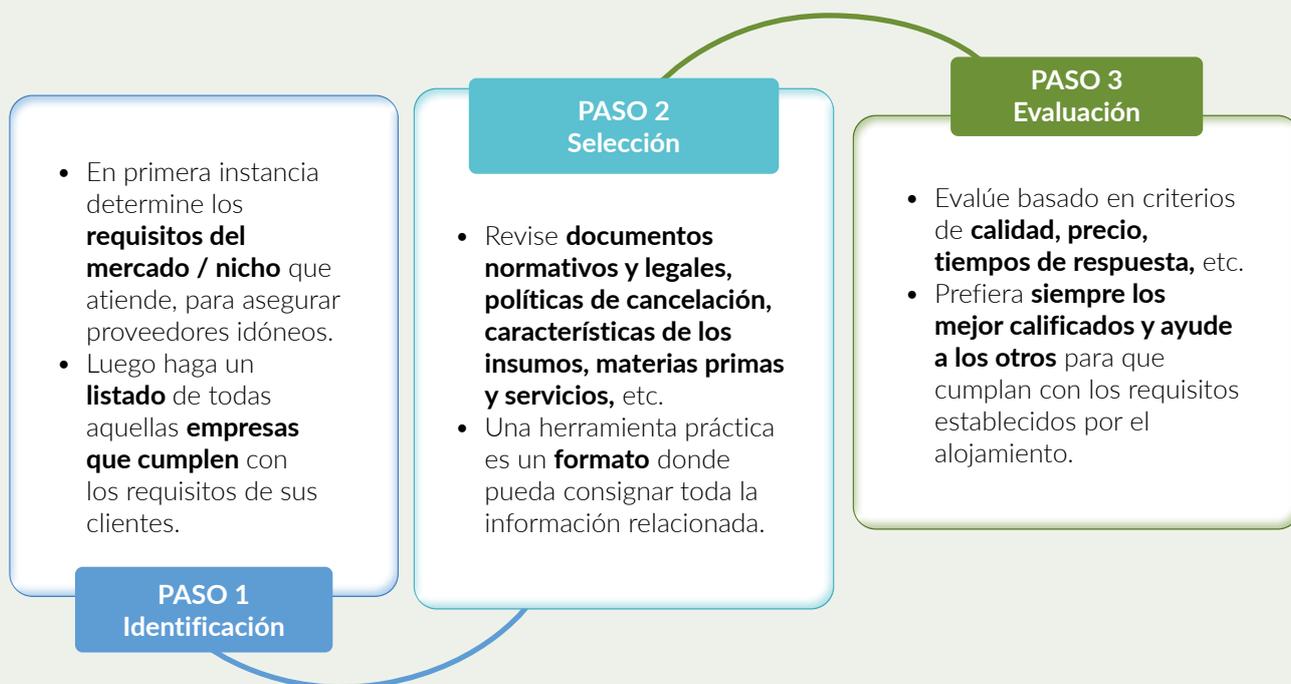
En caso de contar con unidades funcionales independientes, se debe realizar inventario sobre el equipamiento existente en cada una de ellas, en forma documentada, a fin de controlarlo al ingreso y egreso del huésped y detectar posibles faltantes.

Ver numeral 1.14

2.5 Listado de proveedores críticos

Se debe disponer de un listado actualizado de los proveedores críticos con sus datos de contacto y los servicios que provee.

Se deben establecer parámetros claros para la selección de los proveedores, a partir de las siguientes etapas:



Paso 1 - identificación

Inicialmente se debe disponer de un listado de proveedores con la siguiente información:

- ♦ **Datos de referencia:** designación comercial, razón social, dirección, identificación fiscal, teléfono, correo electrónico, persona de contacto.
- ♦ **Detalle de los productos y servicios** que brinda y que son aceptados por la organización.
- ♦ **Limitaciones o condicionantes** de los proveedores y/o sus productos.

Ejemplo:

Proveedor	Tipo	Identificación	Teléfono	Correo	Contacto	Observaciones
Blancos San Pedro	Blancos	3456789	6257523	info@blancosp.com	Alfredo Campos (Gerente de Distribución).	Lino de calidad. Política de desgaste.
Limpieza ABC	Artículos de limpieza	5678901	4567890	reservas@limpiezabc.com	Catalina Arenas (Reservas).	Para entregas el mismo día los pedidos deben hacerse hasta las 13:00 horas.

Paso 2 - selección

Posteriormente se realiza la recopilación, por escrito, de la información de cada uno. **Es de gran ayuda contar con formatos** para la estandarización de los requerimientos; además de facilitar la evaluación. A continuación, un ejemplo de recopilación de información individual de proveedores que podría ser aplicado:



SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Código:
Versión:
Fecha de vigencia:
Página 1 de 1

Nombre proveedor:	No. Evaluación:
-------------------	-----------------

Tipo proveedor:	Fecha última evaluación:	Fecha próxima evaluación:
-----------------	--------------------------	---------------------------

DATOS EMPRESARIALES

Nombre de la empresa		
Razón social		
Identificación de la empresa		
Representante legal		
Dirección oficina		
Ciudad	Provincia	País
Número de contacto	Administrativo	Comercial
E-mail de contacto	Administrativo	Comercial
Página web		
Número de cuenta bancaria:		

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

Descripción detallada de insumos, materiales, materias primas, producto y/o servicio	
¿El insumo, material, materia prima, producto y/o servicio presenta alguna restricción o condición de uso?	
¿Terceriza sus actividades con otros proveedores?	
¿Cuál es la política de cancelación, devoluciones y reembolso?	

DOCUMENTOS NECESARIOS

Documento	SI	NO	Observaciones
Anexar licencia de funcionamiento			
Anexar copia de identificación de la empresa			
Anexar certificado de cuenta bancaria			
Anexar listado de productos y servicios con precios			
Anexar 2 referencias comerciales			

CONCLUSIONES

Resultado de selección	Positivo	Negativo	Observaciones

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

Paso 3 - evaluación

El diligenciamiento del formato que se presenta a continuación permitirá tomar decisiones acerca del proveedor o proveedores con los que se continuará trabajando; la necesidad de cambiarlos, o el tipo de servicio a contratar.

El formato contiene:

- ♦ **Datos de contacto** del proveedor que se evalúa.
- ♦ **Evaluación:** los criterios pueden variar, de acuerdo con las prioridades o políticas del establecimiento; por ejemplo, se pueden establecer calificaciones altas a proveedores comprometidos con el medio ambiente.
- ♦ **Conclusiones:** se consignan los resultados de la evaluación y las observaciones correspondientes.
- ♦ **Escala de valoración:** la administración del negocio puede establecer los puntajes de valoración y la escala de ponderación que crea pertinente. Esta evaluación puede ser exigente, a partir del tipo de insumos, materias primas productos y/o servicios, precios, mercado atendido, u otras variables que deben considerarse.

Es conveniente también definir la frecuencia para realizar la evaluación, que puede ser anual, bianual o cada cinco años. **No es recomendable cambiar de proveedores continuamente**, a no ser que alguna circunstancia lo amerite. Los proveedores también requieren, de parte de del alojamiento, buen relacionamiento, trato justo y cordial, **sin sacrificar jamás la exigencia en la calidad de los productos y en el servicio.**

Para recordar:

La selección y evaluación de **proveedores idóneos** es la base para tener una oferta competitiva. Compartir la información con el proveedor evaluado permitirá seguir mejorando en los procesos.



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Código:
 Versión:
 Fecha de vigencia:
 Página 1 de 1

Nombre proveedor:		No. Evaluación:
Tipo proveedor:	Fecha última evaluación:	Fecha próxima evaluación:

CRITERIOS A EVALUAR

Criterio	Valoración	Puntaje		Observaciones
		Máx	Obtenido	
Calidad de los productos	Excelente	4.5 a 5.0		
	Bueno	4.0 a 4.4		
	Regular	3.5 a 3.9		
	Muy regular	3.0 a 3.4		
Cumplimiento en tiempos de entrega	Excelente	4.5 a 5.0		
	Bueno	4.0 a 4.4		
	Regular	3.5 a 3.9		
	Muy regular	3.0 a 3.4		
Precios	Excelente	4.5 a 5.0		
	Bueno	4.0 a 4.4		
	Regular	3.5 a 3.9		
	Muy regular	3.0 a 3.4		
Forma de Pago (Cumplimiento de los acuerdos comerciales)	Excelente	4.5 a 5.0		
	Bueno	4.0 a 4.4		
	Regular	3.5 a 3.9		
	Muy regular	3.0 a 3.4		

CRITERIOS A EVALUAR

Criterio	Valoración	Puntaje		Observaciones
		Máx	Obtenido	
Política de Descuentos	Excelente	4.5 a 5.0		
	Bueno	4.0 a 4.4		
	Regular	3.5 a 3.9		
	Muy regular	3.0 a 3.4		
Política de Cancelación, devoluciones y reembolsos	Excelente	4.5 a 5.0		
	Bueno	4.0 a 4.4		
	Regular	3.5 a 3.9		
	Muy regular	3.0 a 3.4		

TOTAL

CONCLUSIONES

Resultado de Evaluación	Positivo	Negativo	Observaciones

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

ESCALA DE VALORACIÓN		
Valoración	Puntaje	Resultado
Excelente	4.5 a 5.0	Cumple
Bueno	4.0 a 4.4	Cumple
Regular	3.5 a 3.9	Cumple con recomendaciones
Muy regular	3.0 a 3.4	No cumple

2.6 Sistemas de calefacción y refrigeración

Se debe disponer de equipos para la calefacción y refrigeración de las instalaciones en áreas comunes y en las habitaciones; y que los mismos funcionen correctamente.

Ya que los huéspedes permanecen días enteros en el establecimiento, es importante generar las mejores condiciones de confort en todas las áreas del alojamiento y en ese sentido, que el clima sea el adecuado siempre. Es este un requisito de la hospitalidad hacia los clientes, sobre todo, porque muchos provienen de climas muy diferentes al que encuentran. De la misma forma, es importante un buen ambiente de trabajo que sea además saludable para los empleados del hotel.

Por las razones expuestas, la adquisición e instalación de equipos de calefacción y refrigeración es una decisión que debe ser bien analizada, más allá de criterios de precios, porque se trata de una inversión que debe ser pensada de largo plazo y por tanto, vale la pena tener en cuenta algunos criterios como los siguientes:



Ya es posible encontrar tecnologías en el mercado que ofrecen ventajas como poder manejar el sistema desde un teléfono móvil, o que se apague cuando no percibe personas.

También existen marcas que garantizan un bajo impacto ambiental. La Norma ISO 14001 ha certificado ya varios fabricantes.

2.7 Servicio de lockers

En el caso de la modalidad de hostels, se debe ofrecer el servicio de instalaciones de lockers, teniendo en cuenta que los mismos permiten guardar mochilas de un tamaño mínimo de 65/70 litros.

Una medida de comodidad y seguridad para las personas que se hospedan en *hostels*, es **proveer un locker** para cada una cuya llave será entregada en el check in y es **personal e intransferible**.

Dichos espacios deberán ubicarse en un lugar en el que **no interfiera con el tráfico de personas y la circulación del personal; deben tener un tamaño de 65/70 litros** como mínimo.

Es preciso mantenerlos en óptimas condiciones de aseo y desinfección después de su uso, verificar su estado antes de ser entregado al huésped y **debe establecerse una regulación sobre su uso, la cual será comunicada a los clientes**.

2.8 Máquinas de expendio de alimentos y bebidas

En caso de que tuviera máquinas de expendio de productos alimenticios o de bebidas, se debe asegurar su correcto estado de uso e higiene; se debe verificar las fechas de vencimientos y retirar aquellos productos con fechas vencidas.

Las máquinas expendedoras de alimentos y bebidas son centros de ventas importantes y por lo tanto deben atenderse para que produzcan buenos resultados. Algunos aspectos a tener en cuenta:

- ◆ Deben estar incluidas dentro del **Plan de Limpieza** de la empresa.
- ◆ Limpiarse periódicamente los cristales y todo el exterior, eliminando polvo, suciedad y huellas.
- ◆ Disponibles todo el día, todos los días.
- ◆ Perfecto funcionamiento (sin goteos, ruidos molestos ni recalentamiento).
- ◆ Los productos que contienen deben estar en perfectas condiciones, por lo que es aconsejable estar revisando las fechas de caducidad, botellas sin óxido, empaques sin roturas, etcétera.
- ◆ Las máquinas expendedoras de bebidas calientes deben tener un manejo especial para no contaminarse.

Para facilitar el proceso, el alojamiento puede encargar esta labor a un empleado, consignándola en el Manual de Funciones y haciendo revisiones sin previo aviso de vez en cuándo por parte de su jefe inmediato.

2.9 Almacenaje de blancos en stock

Los materiales de blancos en stock deben almacenarse en un lugar acondicionado para tal fin que debe ser limpio, ventilado y seco. En dicho espacio se debe diferenciar claramente los blancos limpios de los sucios; los que están en uso de los que no.

Para recordar:

Se le llama **blancos** a toda la ropa de cama y toallas mantelería,... del alojamiento; es el color más utilizado en la industria de la hospitalidad, en razón de la tradición de que **“no solamente todo debe estar muy limpio, sino también parecerlo”**. El blanco representa **pulcritud y limpieza**.

Es preciso tener especial cuidado con la ropa que entra en contacto con el cliente; por ejemplo, las servilletas de tela.

Los blancos se pueden clasificar en:

Ropa de cama	Ciclo de vida aproximado de 240 lavadas (8 meses). Si se cuida bien, puede ser de hasta un año. Para el lavado es recomendable usar las instrucciones de las etiquetas.	Generalmente producida en poliéster y algodón. A mayor algodón más suavidad, pero menos durabilidad. El más utilizado es el percal (200 hilos por pulgada) que es fácil de planchar y de lavar; a mayor hilos mayor suavidad y confort.
Ropa de baño	Las toallas tienen un ciclo de vida de 6 a 7 meses. Nunca deben lavarse al tiempo con manteles y demás elementos de cocina o comedor.	Deben ser de tejido compacto y 100% algodón.
Mantelería	Es preciso tener cuidado con el uso del cloro porque desgasta la tela, haciéndola menos durable.	Puede ser de fibras sintéticas como poliéster y acrílico.

Para la organización de los blancos, sería aconsejable contar con una persona que se encargue del tema, quien se hará cargo del cuarto destinado al almacenamiento de estos inventarios.

Debe ser una persona organizada y metódica.

El espacio destinado para almacenar la lencería o blancos, debe contar con los espacios adecuados, un lugar organizado, limpio e iluminado. Para separar lo limpio de lo sucio, se recomienda subdividir con estantería y armarios etiquetados para lo primero y recipientes con tapa, en dimensiones según la necesidad del alojamiento, para lo segundo, igualmente identificados (sábanas, manteles y servilletas, toallas,...). El espacio más amplio se asigna para la ropa de cama.

Con el fin de ejercer mayor control acerca del número de habitaciones hechas y cuidar estos importantes activos de operación, se recomienda que cada mucama registre en un formato la ropa sucia que lleva al cuarto en su turno de limpieza de habitaciones; el siguiente es un ejemplo:



CONTROL DE BLANCOS PARA LAVAR

Código:
 Versión:
 Fecha de Vigencia:
 Página 1 de 1

Habitación	SBI	SSBI	SBD	SSBD	SBK	SSK	F	T	ROTA
SUMA									

TABLA DE SIGNIFICADOS		OBSERVACIONES GENERALES
SBI	Sábana individual	
SSBI	Sobresábana individual	
SBD	Sábana doble	
SSBD	Sobresábana doble	
SBK	Sábana King	
SSK	Sobresábana King	
F	Funda	
T	Toalla	
ROTA	Si está manchado, desgastado, darlo de baja o tratamiento específico.	

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

BP3. Limpieza y mantenimiento

3.1 Rutina de limpieza de áreas comunes y exteriores

La organización debe definir una rutina de limpieza que contemple: cuándo se realiza y los productos y artículos a emplear. Dicha rutina debe estar documentada.

La limpieza es una tarea que le compete a todo el equipo humano que labora en el establecimiento.

Para empezar, es necesario realizar algunas claridades: limpiar no es lo mismo que desinfectar o que sanear.

- ♦ **Limpiar** es eliminar lo que visiblemente está sucio. Para esto se usa jabón, agua, detergentes, cepillos, trapos, etcétera.
- ♦ **Desinfectar** es quitar o eliminar la suciedad que no se ve. Se usa agua caliente, vapor y productos químicos desinfectantes.
- ♦ **Sanear** son las acciones para mantener o restablecer un estado de limpieza y desinfección que evite enfermedades.

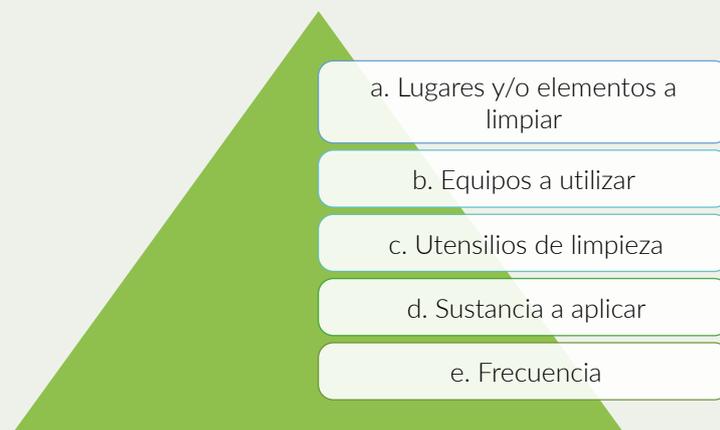
Las buenas rutinas de aseo permiten:

- ♦ Mantener la salud y el bienestar de los clientes y de los empleados.
- ♦ Evitar accidentes.
- ♦ Mayor satisfacción en los huéspedes.
- ♦ Crear un buen ambiente para el equipo de trabajo porque no hay malos olores ni contaminación.
- ♦ Evitar plagas que generalmente son difíciles y costosas de erradicar.
- ♦ Conservar equipos y utensilios, evitando su desgaste prematuro.

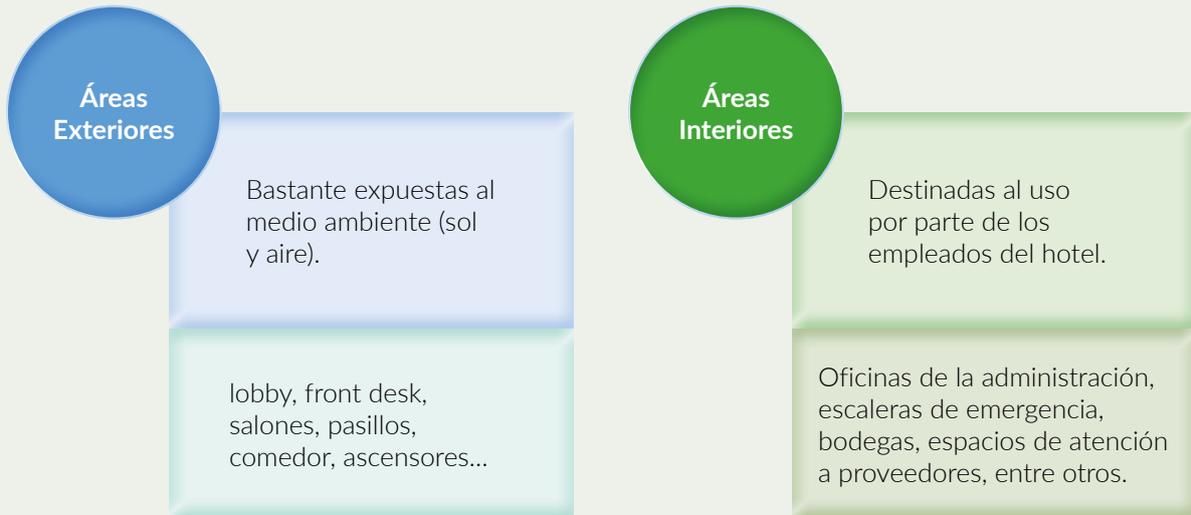
Es posible establecer rutinas de aseo y de uso de elementos para este fin, definiendo un **Programa de Limpieza y Desinfección** cuyo propósito central es mantener en perfectas condiciones de inocuidad todas las áreas del establecimiento.



En las áreas públicas del alojamiento, el programa de limpieza debe contemplar como mínimo:



a. Lugares y/o elementos a limpiar



Áreas Exteriores



Lobby y Front Desk

- Es la primera imagen del establecimiento.
- Se debe limpiar a fondo, al iniciar el primer turno de la mañana.
- Durante el día, es preciso repasar la limpieza de basureras, las huellas digitales que quedan marcadas en puertas y vidrios y brillar frecuentemente los pisos.



Salones

- Debe existir una agenda u horario de eventos y actividades para que el personal de limpieza esté preparado.
- Se hace limpieza ligera (recoger basura, organizar sillonería, desocupar papeleras) en todos los breaks.
- La limpieza profunda se debe realizar inmediatamente finalizado el evento.



Ascensores, Áreas de piscina, parqueaderos, puertas principales

- La limpieza a fondo se hace en la noche o a primera hora de la mañana.
- Durante el día se hace mantenimiento, para eliminar huellas, vaciar papeleras,...
- Deben utilizarse líquidos especiales para cada superficie (metal, madera, vidrio, etc.).

Fuente imágenes: freepik.com

Áreas Interiores

En las áreas interiores es importante tener en cuenta que cada funcionario debe contribuir a la limpieza e higiene, en la medida de sus funciones y responsabilidades. Los elementos que se deben limpiar son:

- ◆ Artículos decorativos.
- ◆ Divisiones de puestos de trabajo.
- ◆ Computadores.
- ◆ Escritorios.
- ◆ Alfombras.
- ◆ Muebles en general.



Fuente: freepik.com

b. Equipos a utilizar

Los equipos utilizados para la limpieza de las áreas públicas pueden ser manuales, mecánicos y eléctricos:

Manuales	Requieren esfuerzo físico de la persona que los opera: escobas, traperos, limpiones, plumeros...
Mecánicos	El esfuerzo es conjunto entre la máquina y la persona: Exprimidores mecánicos, escurridores de traperos ...
Eléctricos	Funcionan con electricidad: aspiradoras, pulidoras...

Usos

Carrito de limpieza	Para llevar organizada y cómodamente los instrumentos, utensilios y demás materiales necesarios para la limpieza.	
Máquina para lavar pisos	Lava y pule los pisos	
Escaleras metálicas graduables	Para subir y limpiar áreas u objetos muy elevados como lámparas o techos	
Máquina para lavar alfombras	Aspira y lava las alfombras y tapetes	
Aspiradoras	Succiona el polvo de alfombras, cortinas y otras superficies	

Fuente imágenes: freepik.com

c. Utensilios de limpieza

♦ Espátula	♦ Señales de prevención	♦ Cestas de papeles
♦ Esponjas	♦ Escobas y cepillos	♦ Baldes
♦ Recogedor	♦ Bombas para destapar	♦ Mangueras
♦ Plumeros	♦ Escaleras	♦ Cepillo de alambre
♦ Traperos	♦ Trapos	♦ Bolsas de basura

d. Sustancias a aplicar

Desinfectantes (Hipoclorito)	Es usado como blanqueador, tiene poder desengrasante y efectos bactericidas, debe usarse diluido en agua de acuerdo con las indicaciones del fabricante y guardarse en recipientes cerrados. Se utiliza en limpieza diaria de baños, pisos, recipientes, espacios de basura, etcétera. Ya existen en el mercado desinfectantes no tóxicos y naturales; una buena combinación es el uso de vinagre blanco y bicarbonato de sodio.
Jabones y detergentes	Sirven para que el agua penetre mucho más en los materiales a los que se agrega, arrastran suciedad y la separan. Para aumentar su eficacia se puede utilizar agua caliente. Todo dependerá de las instrucciones del fabricante.
Preservantes	Sustancias que se utilizan para proteger los pisos. Se pueden aplicar manualmente (traperos) o con pulidoras.
Productos con agregados	Productos que además de su uso normal tienen algún aditivo para mejorar su eficacia. Por ejemplo, limpiametales, jabones con desinfectantes, entre otros.
Insecticidas / germicidas	Frecuentemente usados para lavar baños. Generalmente contienen amonio.

Un buen consejo:

Se recomienda el uso de limpiadores y detergentes biodegradables, teniendo en cuenta la responsabilidad que el establecimiento asume con el planeta y con la salud de su equipo de trabajo.

e. Frecuencia

Pisos	Vidrios y cristales	Muebles	Alfombras
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Barrer ◆ Lavar ◆ Impermeabilizar ◆ Encerar ◆ Abrillantar ◆ Cristalizar (mármoles y piedra caliza) ◆ Diamantar (granitos) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La frecuencia de limpieza varía de acuerdo con la ubicación y exposición del vidrio. ◆ Los establecimientos ubicados cerca de cuerpos de agua (lagos o ríos), deben limpiarlos con agua caliente o con vapor. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Diariamente se quita el polvo. ◆ Periódicamente se aplica cera para madera. ◆ Anualmente, según programación, se rebarniza ◆ Los rayones pueden ser tratados con líquidos especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Barrido o aspirado diario. ◆ Eliminación de manchas. ◆ Limpieza a fondo con champú. ◆ Cepillado. ◆ Secado

Es importante que, al establecer el **Programa de Limpieza y Desinfección**, se determinen las cantidades de cada líquido a emplear, la frecuencia y el responsable; lo primero que debe hacerse es identificar cada una de las áreas del alojamiento; es aconsejable que todo el personal participe y sea orientado por el responsable de calidad. El siguiente formato ejemplifica la manera correcta de elaborarlo:



PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Código:
 Versión:
 Fecha de vigencia:
 Página 1 de 1

ÁREA/ Equipo, Instalación, Utensilio, Producto	LIMPIEZA		DESINFECCIÓN		RESPONSABLE
	Objetivo: eliminar y remover grasa o residuos de alimentos provenientes de la operación para evitar o prevenir la contaminación de los productos.		Objetivo: eliminar y controlar el crecimiento microbiano para evitar su proliferación en los productos.		
PARQUEADEROS / pisos, techos, paredes, señalización, botes de basura,...	Jabón	Según elección.	Desinfectante	NA	Vigilante o encargado de oficios varios
	Concentración	Según ficha técnica del producto.	Concentración		
	Tiempo de Acción	Según ficha técnica del producto.	Tiempo de Acción		
	Procedimiento	1. Barrer con escoba de cerdas duras.	Procedimiento	NA	
		2. Desocupar canecas, lavar y desinfectar.			
3. Limpiar paredes, techos y señalización una vez por semana, a menos que se encuentren sucios.					
4. Verificar que no haya desperfectos en la señalización; de encontrarse, remitir a mantenimiento.					
	Frecuencia	Diaria	Frecuencia		
Jardines					
Desk front y lobbie					
Almacén materias primas					
Cuarto de bancos					
Comedor					
Habitaciones					
Manipulador de alimentos / manos					
Cocina / techos, ventanas, puertas y lámparas					
Cocina/campana de extracción, hornos y estufas					
Cocina/cuarto de lavado: piso estibas					
Cuarto de almacenamiento insumos					
Limpieza de choque					
Zonas de servicio / pisos, canecas, mesas, sillas					
Contenedores de residuos sólidos					
Vestidores/ pisos y lockers					
Baños					
Oficinas					
...					

3.2 Servicios de baños en áreas comunes

En el caso de disponer de baños en áreas comunes, éstos deben encontrarse limpios y mantenidos. Para facilitar su uso, deben contar con: jabón, papel higiénico, papeleras, toallas de papel o secador de manos y aromatizante. Se debe contar con el registro de limpieza y desinfección correspondiente.

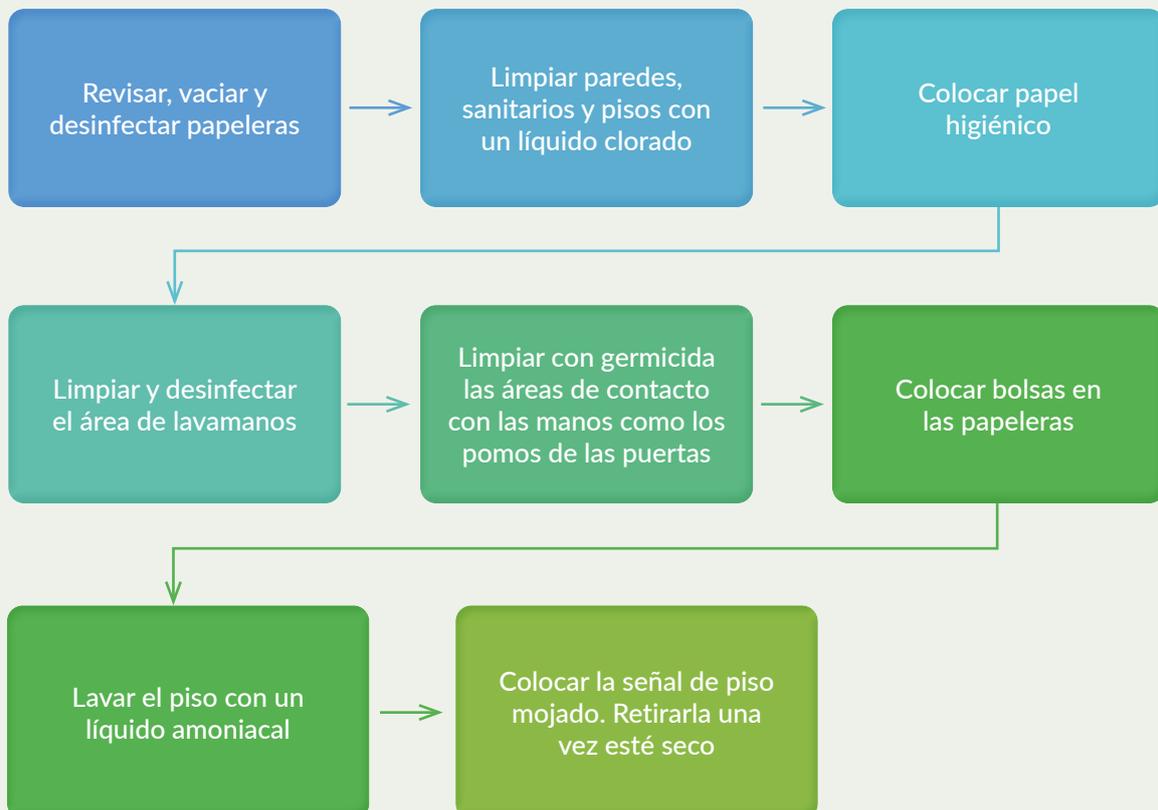
Para el aseo y desinfección de los baños es importante tener en cuenta:

- ◆ Establecer un registro de limpieza y desinfección como el que se presenta en la página siguiente, donde se describan todas las actividades a desarrollar. Es un documento que sirve de guía de verificación a empleados y supervisores.

El procedimiento debe estar incluido en el Programa de Limpieza y Desinfección (**ver numeral 3.1 Rutina de limpieza de áreas comunes y exteriores**); no obstante, se describen a continuación las tareas a realizar:

- ◆ Permanentemente revisar las condiciones en las que se encuentran los baños, verificando que haya papel higiénico, jabón, toallas y demás suministros. Es importante revisar cuando ha habido una gran afluencia de público; por ejemplo, en eventos, horas de desayuno o cena.
- ◆ Formar al equipo humano para que sepa cómo debe realizar la labor, cuáles productos utilizar, en qué cantidades, con qué frecuencia, etcétera.
- ◆ Los traperos, cubos, limpiadores, cepillos, escobas, aerosoles y demás utensilios de limpieza de los baños deben guardarse en armarios y gabinetes de servicio, fuera del alcance de los clientes.

La rutina de aseo y desinfección debe realizarse con guantes y tapabocas, así:



3.3 Instructivo de limpieza de habitaciones o unidades funcionales

La organización debe establecer los pasos a seguir para la limpieza de las habitaciones, de las unidades funcionales donde se alojan los huéspedes, con el efecto de facilitar el conocimiento de dichos estándares.

El negocio del alojamiento es el servicio de las habitaciones. En los hoteles grandes existe el departamento de ama de llaves, encargado de que el alojamiento tenga las mejores condiciones y que los servicios relacionados con el mismo se presten adecuadamente.

En establecimientos más pequeños, la supervisión del aseo y el servicio se realiza de parte del administrador o el mismo dueño. En todos los casos es importante que el equipo de camareras sea muy bien seleccionado, deben ser personas serias, discretas y honestas, teniendo en cuenta que estarán en contacto directo con la vida, intimidad y bienes de los huéspedes.

Además de lo anterior, es importante que exista un cuarto de aseo e inventarios, donde se guarden todos los artículos relacionados con el servicio de habitaciones. Dentro del mismo se debe fijar un listado de inventario con los artículos de aseo, limpieza y aprovisionamiento, con los stocks que se hayan definido.

Ejemplo:

TABLA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA HABITACIONES		
Productos de Aseo		
Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Detergente	10	Paquete por 1/4 libra
Bolsas de basura	60	Unidades
Hipoclorito	20	Botella por 1 litro
Utensilios de aseo		
Carrito	2	Unidades
Traperos	10	Unidades
Escobas	10	Unidades
Ammenities		
Tarrito de shampoo	100	Unidades
Seda dental	100	Sobres
Jabón	300	Unidades

De esta manera, el encargado solamente cuenta las existencias y frente a la tabla sabrá el pedido que debe hacer para mantener el stock establecido por la administración.

Aseo de la habitación de la que ha salido el cliente



La limpieza del baño se realiza de la siguiente manera:

- ◆ Ponerse los guantes.
- ◆ Verificar el correcto funcionamiento de luces, enchufes y aparatos eléctricos.
- ◆ Retirar ropa sucia e introducirla en el contenedor previsto para tal fin.
- ◆ Verificar el correcto funcionamiento de pisos y desagües.
- ◆ Sacar la basura, las toallas sucias y objetos innecesarios.
- ◆ Levantar y sacudir los tapetes.
- ◆ Aplicar desinfectante en el inodoro, lavamanos, tina, regaderas, ducha y barrer mientras que la sustancia hace efecto.
- ◆ Lavar el inodoro con paño o limpiadores (que deben ser exclusivos para esta labor).
- ◆ Lavar lavamanos, tina, ducha y paredes.
- ◆ Lavar cortinas de la bañera o ducha, aplicaciones, espejos, lámparas y demás elementos decorativos.
- ◆ Enjuagar y secar.
- ◆ Colocar faltantes (toallas, ammenities, suministros de aseo).
- ◆ Comprobar que todo haya quedado bien hecho.
- ◆ Lavar el piso.
- ◆ Colocar tapetes.
- ◆ Desodorizar o aplicar ambientador (depende de lo definido por la administración).
- ◆ Cerrar la puerta.
- ◆ Si se encontraron desperfectos, dar aviso inmediatamente a quien corresponda.

Para el aseo de la habitación en la que todavía se hospeda el cliente, el procedimiento que se realiza es igual al anterior, pero, además:

- ◆ Se procura organizar la habitación, colocando en su lugar los objetos que el huésped ha dejado en desorden.
- ◆ Los objetos de baño del cliente se dejan en la misma forma en la que él los dejó.
- ◆ La pijama del huésped se coloca debajo de las almohadas.
- ◆ Las toallas siempre deben estar dispuestas en el baño; nunca sobre la cama ni con figuras decorativas porque esta manipulación las contamina.

3.4 Productos de limpieza identificados

Los productos de limpieza se deben encontrar en sus envases originales, los cuales deben tener las etiquetas establecidas por el proveedor. En caso de que los productos se hayan vuelto a envasar y/o fraccionar, el nuevo envase debe encontrarse etiquetado indicando su contenido. Asimismo, nunca se deben utilizar botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.

Los productos para limpiar pueden clasificarse en detergentes alcalinos que remueven suciedad orgánica; limpiadores ácidos para suciedad mineral; desengrasantes y abrasivos que ayudan a erradicar suciedad adherida o incrustada de cualquier tipo.

Es importante tener presente los siguientes lineamientos en el uso de este tipo de productos:

- ◆ Siempre deben seguirse las indicaciones de uso de los fabricantes, no darles otros usos que no sean los señalados y utilizar las dosis establecidas.
- ◆ No deben mezclarse con otras sustancias.
- ◆ Deben permanecer bien cerrados.

- ◆ Debe vigilarse su caducidad, conservar las fichas técnicas y los envases originales.
- ◆ Deben guardarse en un lugar seguro, bajo llave y lo más lejos posible de los alimentos.
- ◆ Los productos que se utilicen para limpieza y desinfección en áreas de cocina y bares deben estar aprobados para ser usados en este tipo de espacios en los que se procesan alimentos para consumo humano.
- ◆ Es importante también tener en cuenta que ya se encuentran en el mercado productos de limpieza y desinfección amigables con el medio ambiente, que pueden ser incorporados a los suministros que utiliza el alojamiento, o probar los naturales, altamente efectivos, como la mezcla de vinagre blanco y bicarbonato de sodio para desinfectar y eliminar la humedad.
- ◆ Debe mantenerse un inventario en formato de listado de productos que permita controlar los *stocks* definidos.

Dato importante:

Para **desinfectar** se puede usar **agua o vapor** (a 65°C o más) o se pueden usar desinfectantes **químicos**.

El numeral 3.1. complementa este requisito.

3.5 Plan de mantenimiento programado

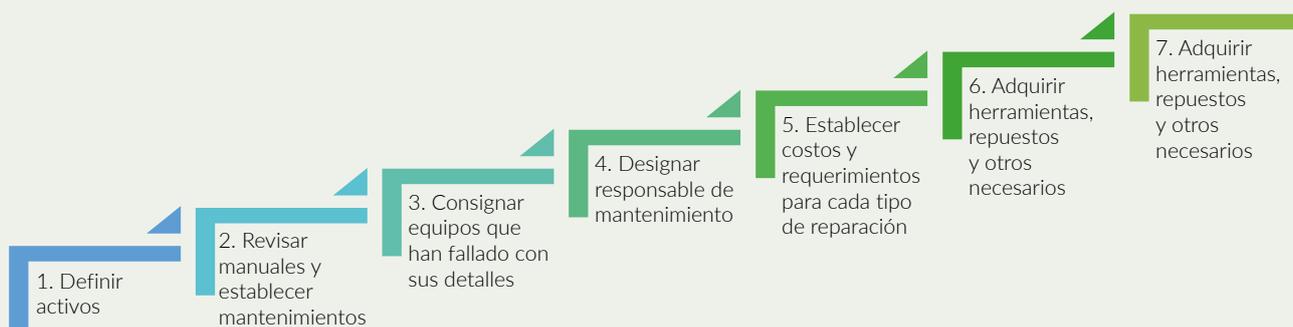
Se recomienda diseñar un plan de mantenimiento preventivo en donde se establezcan las acciones programadas, los responsables y la periodicidad para realizarlas.

Los establecimientos de alojamiento generalmente cuentan con diverso tipo de maquinaria y equipos (plantas de luz, refrigeradores, estufas, entre otros) que requieren atención especial debido a que generalmente se trata de artefactos de alto costo y su daño puede provocar la pérdida de múltiples materias primas y en el peor de los casos, impedir el funcionamiento del establecimiento. En tal sentido, la planeación del mantenimiento de los equipos es una tarea fundamental para la operación del negocio y puede ser de tipo preventivo o correctivo.

Mantenimiento preventivo o programado se refiere a todas las acciones que se realizan para asegurar que los equipos y máquinas funcionen bien, reduciendo de esa forma el riesgo de que se dañen o que, sin razón aparente, dejen de funcionar. Esto se logra, por ejemplo, reemplazando piezas de desgaste antes de que finalice su vida útil, realizando limpiezas y lubricaciones, entre otros aspectos.

También existe el **mantenimiento predictivo** que consiste en intervenir la máquina, en el momento en que se presume que se dañará.

En todo caso, sea cual fuere el tipo, es necesario que se cree un plan de mantenimiento, que tendría las siguientes etapas:



3.6 Mantenimiento correctivo

Se debe disponer de un registro donde consten los pedidos de reparación de averías que se producen en el establecimiento, como también se registren sus reparaciones. La información mínima requerida debe contener: descripción y tipo de avería, fecha del pedido de reparación y fecha de reparación.

Mantenimiento correctivo es el que se realiza cuando un equipo o máquina dejó de funcionar o presenta fallas en su funcionamiento; no debería ocurrir; puede resultar muy costoso y paralizar al negocio.

Cuando se presente, el proceso puede ser:



Un formato para este tipo de mantenimiento es el siguiente:

 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS	Código:		
	Versión:		
	Fecha de vigencia:		
	Página 1 de 1		
Equipo:	Área de ubicación del equipo:		
Dirección de la falla:	Fecha de reporte de la falla:		
Descripción de la reparación efectuada:	Fecha de reparación:		
Repuestos utilizados:	Equipo trasladado: Si No		
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			

3.7 Desinfección, desinsectación y control de plagas

Se deben realizar en forma periódica aquellas desinfecciones, desinsectaciones y desratizaciones indicadas, ya sea por normativa legal vigente o acción propia del establecimiento. Como también la realización de la limpieza periódica de los tanques y de las cisternas para la provisión de agua potable. Se deben mantener los registros de su realización.

Algunos conceptos previos:

- ♦ **Plaga:** es una especie animal que transmite enfermedades infecciosas para las personas.
- ♦ **Plaguicidas químicos:** son compuestos para eliminar organismos vivos, por lo que también son tóxicos para las personas.
- ♦ **Desratización:** control de roedores. Se realiza aplicando cebos sólidos de categoría toxicológica 1 que producen la muerte al roedor sin causar alerta en los demás congéneres.
- ♦ **Desinsectación:** eliminar insectos con químicos, mecánicamente o con medidas de saneamiento.

Las condiciones que favorecen la proliferación de plagas son:

- ♦ Mal manejo de residuos sólidos y líquidos.
- ♦ Falta de limpieza y desinfección de todos los lugares.
- ♦ Acumulación de elementos que no se utilizan.
- ♦ Mal almacenamiento de productos.
- ♦ Condiciones inadecuadas en las instalaciones: paredes con grietas, huecos en el piso, canaletas rotas o vencidas, etcétera.

Para reducir el uso de productos químicos, es necesario contar con un **Plan Integral de Manejo de Plagas**, entendido como las gestiones y medidas físicas y químicas que se realizan, para evitar la presencia de plagas. Para ello, es necesario la continua realización de las siguientes tareas:

- ♦ Limpiar restos de comida.
- ♦ Barrer muy bien, sobre todo los rincones.
- ♦ Limpiar los desagües.
- ♦ Limpiar toda el agua estancada y derrames de bebidas.
- ♦ Lavar con frecuencia todos los elementos de tela.
- ♦ No guardar cosas en cajas de cartón y en el suelo, sino en estantes de alambre y de metal.
- ♦ No almacenar basura cerca de las zonas de producción de alimentos.
- ♦ Mantener todos los muebles, equipos y utensilios limpios y en condiciones adecuadas.
- ♦ Mantener herméticos y apartados del suelo todos los alimentos envasados y no envasados.
- ♦ El sector destinado a almacenar alimentos debe estar herméticamente cerrado.
- ♦ Procurar que todas las áreas estén ordenadas, de modo que haya visibilidad.
- ♦ Inspeccionar todas las materias primas que llegan para asegurarse de que no transportan plagas.
- ♦ Sellar todos los agujeros de pisos, paredes y techos.
- ♦ Asegurarse de que en el piso no haya restos de comida, especialmente en la cocina, los baños o bodegas de comida.
- ♦ Mantener las áreas de lavado limpias, despejadas, sin averías o demás.

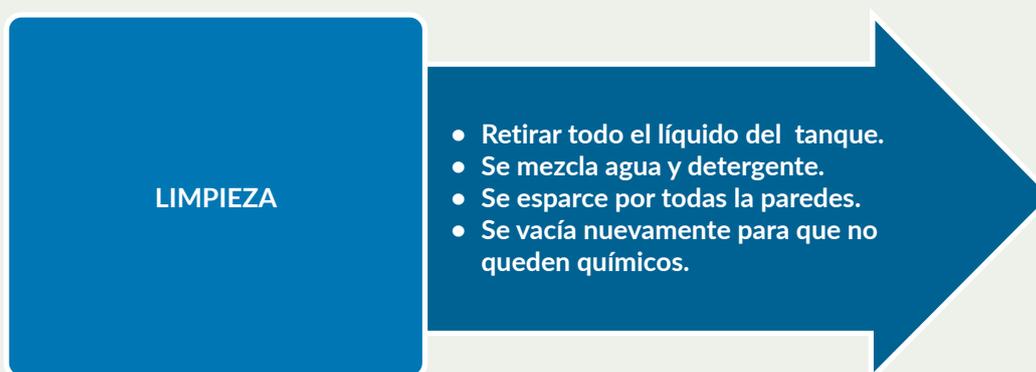
Limpieza de tanques

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, se realiza así:

a. Limpieza

Se debe retirar todo el líquido que quede en el tanque, generalmente los tanques tienen una válvula de limpieza externa que permite extraer el agua de la base, algunos tanques se pueden ladear para que salga el agua y otros, desbaratar.

Luego se mezcla detergente y agua para todas las paredes del tanque y se friegan con un cepillo firme o con un chorro de agua a alta presión. Si el tanque tenía sustancias como aceite o cualquier otra, no se debe ingresar en él porque se pueden producir gases peligrosos. Puede colocarse un cepillo en un palo largo para no tener que ingresar, hay que tener mucho cuidado con las esquinas y rincones para que no quede nada del líquido contenido anteriormente. Se vacía nuevamente para que no quede detergente.



b. Desinfección

Se llena con agua limpia, hasta la cuarta parte de la capacidad (para establecer la capacidad del tanque se puede usar un palo con marcas graduadas que indiquen el nivel del agua. Más o menos, cada 10 centímetros la marca). Se hace una solución concentrada de cloro para desinfectarlo. La mejor opción de Cloro es HTH (High Test Hypochlorite) granulado o en polvo, el cual contiene 50% a 70% de cloro.

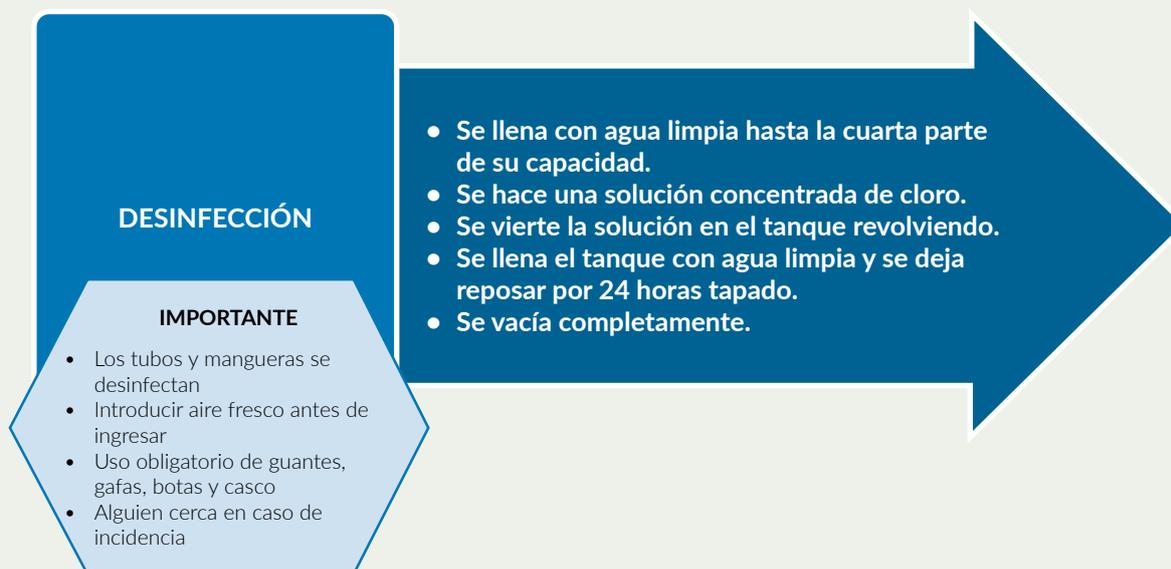
Se vierte esa solución en el tanque, revolviendo mientras se hace y luego se llena el tanque a su capacidad máxima con agua limpia. Se deja reposar el cloro en el tanque por 24 horas. Es mejor que el tanque quede tapado.

Si el tanque se necesita para uso urgente, se duplica la cantidad de cloro, lo que reduce el tiempo de 24 horas a 8 horas. Luego se vacía completamente.

Es importante tener en cuenta que:

- ◆ Se deben limpiar y desinfectar los tubos y mangueras, que están conectadas al tanque, con el mismo procedimiento descrito.
- ◆ Siempre se debe introducir aire fresco en el tanque durante algún tiempo, antes de permitir que alguien ingrese.

- ♦ La persona que realice la limpieza debe usar traje de protección: guantes, botas, casco y gafas.
- ♦ Es importante que una persona se encuentre cerca del tanque mientras la otra realiza la limpieza, por si sucede algún incidente.



Medida del Cloro

- ♦ Calcule el volumen total del recipiente.
- ♦ Llene un balde de 20 litros de agua limpia.
- ♦ Adicione 50 g de cloro HTH al agua y revuelva hasta que se disuelva.
- ♦ Añada 10 litros de cloro al agua del tanque por cada metro cúbico del volumen del tanque.
- ♦ Recuerde que $1 \text{ m}^3 = 1.000 \text{ L}$.

BP4. Personal del establecimiento

4.1 Planificación de tareas

La organización debe planificar en forma documentada las tareas programadas que lleva a cabo para la gestión operativa.

En cualquier establecimiento, existen tres tipos de proceso: estratégicos, operativos y de soporte:

- Procesos estratégicos** son los que están dirigidos a establecer el rumbo de la organización. Esto quiere decir: analizar los objetivos de la empresa, las tendencias del mercado, la competencia, los recursos con los que se cuenta, las debilidades, fortalezas, amenazas, oportunidades y diseñar estrategias.

Los procesos estratégicos deben involucrar a todas las personas de la empresa, no solamente a los directivos. Es importante programar jornadas en las que todos los colaboradores participen activamente en el direccionamiento estratégico de la organización.

- b. **Los procesos operativos o misionales** son todos aquellos que tienen relación directa con el cliente: alimentos y bebidas, alojamiento y demás actividades en las cuales se presten servicios directamente.

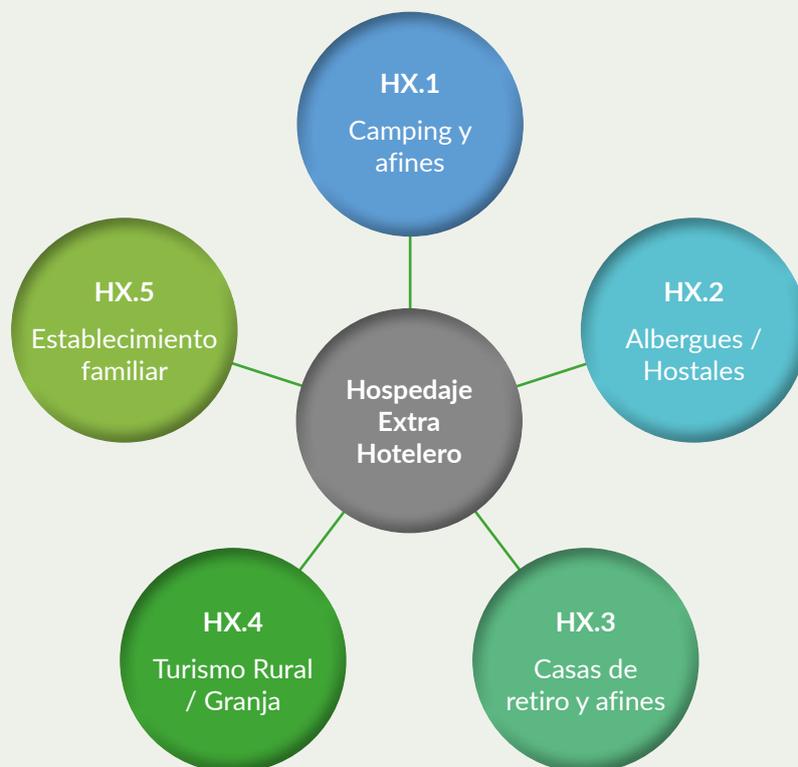
Los procesos operativos crean **MOMENTOS DE VERDAD** con los clientes.

- c. **Procesos de soporte** son aquellos que proveen a la organización, todo lo que se requiere para funcionar adecuadamente. Se pueden mencionar la contabilidad, el manejo de recursos humanos, las actividades de mantenimiento, la publicidad, entre otros.

Los procesos de soporte proveen **TODOS LOS RECURSOS A LA ORGANIZACIÓN**, para que pueda funcionar.

Dado que los procesos operativos están ligados directamente con el servicio al cliente, es importante que se planifiquen cuidadosamente las tareas a desarrollar, de acuerdo con las características del establecimiento.

De acuerdo con la Resolución 332 de 2010, expedida por la Secretaría Nacional de Turismo del Paraguay, los establecimientos de hospedaje Extra hoteleros son:



Como principal actividad, estos establecimientos prestan servicios de alojamiento; es decir, que sus procesos y procedimientos se enmarcan en el servicio de recepción y en el de habitaciones, principalmente.

Las actividades y responsabilidades correspondientes a la recepción, fueron descritas en el **Numeral 1.4 a 1.9 del BP1 Gestión operativa del establecimiento**.

Igualmente, **el numeral 1.11**, define el Estándar de presentación de habitaciones y/o unidades funcionales.

4.2 Responsable de coordinar las acciones de calidad de la organización

Se debe definir, dentro de las funciones de la estructura de la organización, la persona que tiene como tarea el seguimiento del presente documento.

Un **asistente o coordinador de calidad** es la persona responsable de documentar la información, teniendo como base este **Manual de Buenas Prácticas**, los de procedimientos, el de funciones, el de reservas y todos aquellos que hagan parte de la operación de la agencia, velando por su cabal cumplimiento.

Un **ejemplo de sus funciones y responsabilidades** puede verse en el **numeral 1.1. Estructura Organizacional**.

Para **microempresas**, es aconsejable que la función sea asignada a **un colaborador de la organización**, que deberá compartir su trabajo diario con el de calidad; puede **rotar cada 3 meses**, con el propósito de lograr que todos en la organización entiendan el compromiso asumido con la aplicación de las buenas prácticas; para **pequeñas empresas** la coordinación de calidad puede asignarse a un **área** en concreto, **rotándola cada año** y, para **medianas empresas** lo más recomendable es que contraten un **experto externo** o **definan un departamento** dentro de la organización.



4.3 Comunicación al nuevo personal sobre sus responsabilidades y obligaciones

Se debe transmitir al nuevo personal (incluidos los temporales) lo que se espera de ellos, sus responsabilidades y obligaciones, y la política del servicio de la organización. Esta comunicación debe quedar registrada.

La inducción es la orientación que el establecimiento de alojamiento y hospedaje brinda a sus empleados que recién ingresan. Los aspectos básicos que deben ser comunicados a través de la misma son:

Generales	Específicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Productos y servicios.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega de las funciones y responsabilidades, según el cargo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accionistas, tamaño de la empresa, proyectos actuales, futuros y metas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Explicación de las funciones y lo que se espera del candidato.

Generales	Específicos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas de desarrollo y promoción del personal y Reglamento interno de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación de los compañeros de área y ubicación en su puesto de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de vestimenta y aspecto personal; entrega de dotación (cuando sea del caso). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega del puesto de trabajo, elementos y utensilios.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Horarios, tiempos de alimentación, días de pago, descansos, vacaciones, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega y breve explicación del plan de capacitación general y específico.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicación de áreas y seguridad interna. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienvenida y presentación.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generalidades sobre seguridad social. 	

La inducción hace parte del Plan de capacitación y por tanto sus temáticas deben estar incluidas en la agenda de capacitaciones establecida por la empresa.

4.4 Conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización

El personal posee conocimiento de las características y oferta del establecimiento: número de habitaciones o unidades funcionales, instalaciones, servicios y horarios.

Toda persona que se desempeñe en el establecimiento debe conocer claramente la oferta del mismo, precios formas de pago y demás información relevante, para estar en capacidad de transmitirla en cualquier momento. Toda esta información debe ser incluida en el plan de capacitación que se detalla en el **numeral 4.5**.

De igual forma, se aconseja el diseño de un **Manual del Empleado**, en el que se incluyan todos los aspectos importantes, en los cuales el colaborador se conecte. El mismo se entregaría en la contratación y podría tener los siguientes apartados:

- ◆ Visión.
- ◆ Misión.
- ◆ Valores.
- ◆ Filosofía.
- ◆ Servicios: habitaciones, eventos, alimentos y bebidas, etcétera.
- ◆ ¿Quiénes son nuestros clientes?
- ◆ Política de servicio: normas de cortesía.
- ◆ Política de calidad.
- ◆ Política de sostenibilidad.
- ◆ Código de vestimenta.
- ◆ Normas de cortesía y atención.
- ◆ Protocolos de seguridad y otros.
- ◆ Reglamento Interno de trabajo.



Fuente: freepik.com

4.5 Capacitación al personal

La Dirección debe asegurar que se realicen como mínimo 2 capacitaciones anuales relacionadas con aspectos críticos de la prestación de servicios, como ser: atención al cliente; manipulación de alimentos; limpieza de habitaciones y áreas comunes. Se deben mantener registros de las capacitaciones recibidas.

El cliente es cada vez más exigente con respecto a sus demandas en términos de buen servicio. Por esa razón el personal de todo establecimiento de alojamiento y hospedaje debe estar entrenado, capacitado y en continuo proceso de actualización.

Debido a que cada establecimiento es diferente, se requiere un **Plan de capacitación** distinto, pero, en todo caso, **coherente** con las metas del negocio, las necesidades del mercado (en continuo cambio) y el desarrollo integral del equipo de trabajo. Definir cuál es el más adecuado, requiere contemplar las siguientes etapas:

- a. Establecer cuáles son las prioridades a partir de la visión, la misión, y las metas propuestas.
- b. Crear indicadores para garantizar que las capacitaciones que se implementen realmente sean efectivas.
- c. Identificar los recursos y capacidades con los que se cuenta.
- d. Planear anticipada y organizadamente la agenda de capacitaciones.

La **implementación del Manual de Buenas Prácticas**, la creación de procesos, procedimientos, formatos, análisis de indicadores..., hacen **parte del Plan de capacitación; vincular a todo el equipo de trabajo en esta labor garantiza el éxito.**

Es posible que se creen **alianzas** con instituciones educativas locales o con agremiaciones para estos fines. Adicionalmente, existen múltiples cursos de capacitación, ferias de la industria de la hospitalidad y para alojamientos rurales, **glamping**, entre otros; cursos **on line**, tutoriales, páginas web especializadas, blocks y demás herramientas que pueden ser utilizadas con fines didácticos.

Todas las capacitaciones deben organizarse en carpetas digitales o impresas, donde conste la temática abordada (memorias), la evaluación por parte de los participantes, el registro de asistentes (lista de asistencia o acta) y, de ser posible, un registro fotográfico.

El siguiente es un ejemplo de la preparación de un plan de capacitación:

 <p style="text-align: center;">PLAN DE CAPACITACIÓN ALOJAMIENTO XYZ</p>	Código:
	Versión:
	Fecha de vigencia:
	Página 1 de 1
Fecha de elaboración: 01 DE ENERO 2019	
Justificación: <i>El Alojamiento XYZ es un establecimiento reconocido nacionalmente por los servicios diferenciados y exclusivos que presta. Nuestra política de calidad está basada en un recurso humano comprometido con la organización, por lo que uno de nuestros pilares fundamentales es el Plan Anual de Capacitación...</i>	
Alcance: El presente plan de capacitación está dirigido a todo el personal del Alojamiento XYZ.	
Objetivos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar oportunidades de desarrollo personal a todo el equipo de trabajo, motivándolo para que ascienda... 2. Mejorar la calidad de los procesos que deben desarrollarse dentro del establecimiento, de manera que... 3. Proporcionar mayor conocimiento sobre la empresa, subproductos, procesos reglamentos. (...)	

Estrategias

1. Realizar talleres prácticos sobre actualización en manipulación de alimentos, técnicas de cocina, limpieza de habitaciones, ...
 2. Diseñar actividades alternativas sobre atención y servicio al cliente.
 3. Cofinanciar un curso de actividades con valor en alojamientos rurales a 3 personas del equipo.
 4. Gestionar con Bomberos la capacitación en primeros auxilios.
- (...)

Necesidades de Capacitación Alojamiento XYZ

Área de Trabajo	Trabajadores	Requerimientos
Recepción	3	Prevención de la Explotación de Niños
		Manejo de clientes problemáticos
Habitaciones	5	Mantenimiento de equipos de calefacción
Cocina	5	Actualización en manipulación de alimentos
		Decoración con frutas y verduras
		Control de desperdicios
Mesa y bar	8	Atención a personas con discapacidad
		Nuevos estándares de calidad
Mantenimiento	1	Mantenimiento preventivo de equipos de lavandería
Administración	2	Actualización en normas ISO
Transversal (todos los empleados)	24	Turismo cultural en nuestra ciudad
	24	Plan de evacuación

Presupuesto Plan de Capacitación

Necesidades	Dirige	Horas	Valor Hora	Total
1. Recepción				
<i>Prevención de la Explotación de Niños y Niñas</i>	<i>Entidad del gobierno</i>	10	<i>No tiene costo</i>	
<i>Manejo de clientes problemáticos</i>	<i>Juan Sánchez</i>	3	<i>US 20</i>	<i>US 60</i>
2. Habitaciones				
<i>Mantenimiento de equipos de calefacción</i>	<i>Servicio de los fabricantes</i>	2	<i>No tiene costo</i>	
3. Cocina				
<i>Actualización en manipulación de alimentos</i>	<i>Secretaría de Salud Pública</i>	10	<i>No tiene costo</i>	
<i>Decoración con frutas y verduras</i>	<i>Cheff Pedro Pérez</i>	5	<i>US 20</i>	<i>US 100</i>
<i>Control de desperdicios</i>	<i>Cheff Pedro Pérez</i>	3	<i>US 20</i>	<i>US 60</i>
4. Mesa y Bar				
<i>Atención a personas con discapacidad</i>	<i>Instituto Nacional de Accesibilidad</i>	3	<i>No tiene costo</i>	
<i>Nuevos estándares de calidad</i>	<i>Consultores de calidad por definir</i>	10	<i>Por definir</i>	
5. Administración				
<i>Actualización en Normas ISO</i>	<i>Consultores de calidad por definir</i>	5	<i>Por definir</i>	

Presupuesto Plan de Capacitación				
Necesidades	Dirige	Horas	Valor Hora	Total
6. Transversal (Todos los empleados)				
Turismo cultural en nuestra ciudad	Oficina local de turismo	2	No tiene costo	
Plan de evacuación	Bomberos de la ciudad	2		



CRONOGRAMA PLAN DE CAPACITACIÓN 2019

Código:
 Versión:
 Fecha de vigencia:
 Página 1 de 1

Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Recepción <i>Prevención de la Explotación de Niños y Niñas Manejo de clientes problemáticos</i>																				
2. Habitaciones <i>Mantenimiento de equipos de calefacción</i>																				
3. Cocina <i>Actualización en manipulación de alimentos Decoración con frutas y verduras Control de desperdicios</i>																				
4. Mesa y Bar <i>Atención a personas con discapacidad Nuevos estándares de calidad</i>																				
5. Administración <i>Actualización en Normas ISO</i>																				
6. Transversal (Todos los empleados) <i>Turismo cultural en nuestra ciudad Plan de evacuación</i>																				

4.6 Información sobre la oferta turística relevante

La Dirección debe asegurarse de que el personal, que mantiene contacto directo con los clientes, conoce el entorno geográfico del destino en el que se localiza el establecimiento y los atractivos turísticos más importantes.

Es **importante que el equipo humano del alojamiento conozca los recursos, atractivos y servicios que se ofertan en la localidad** donde se encuentra ubicado el negocio, sobre todo el personal que está directamente relacionado con la atención y servicio al cliente. Para este fin, debería haber información turística impresa (mapas, guías, plegables, carteleros de anuncios, etcétera).

Los temas de turismo pueden incluirse dentro del plan de capacitación del establecimiento y hacer uso de videos e información que se encuentra en sitios web. Es posible también solicitar información impresa en agencias de viajes y/o en las oficinas de información turística gubernamentales.

Una herramienta adicional que en algunos establecimientos se realiza es programar paseos o salidas por la ciudad o municipio con el equipo. Esta es una medida que favorece el **clima organizacional, la motivación y permite la integración del equipo**. Debe ser una actividad muy bien planificada que permita la satisfacción del equipo y que ojalá esté dirigida por un guía de turismo o experto en los sitios a visitar. También debe quedar registro de esta actividad, por cuanto hace parte del Plan de capacitación.

4.7 Materiales y soportes de información

La organización debe contar con elementos y/o materiales propios o de terceros (folletos, páginas web, aplicaciones, dossiers, otros) para brindar información al huésped acerca de servicios, actividades y atractivos del destino; incluyendo los datos de contacto de las oficinas de información turística si las hubiera. Son ejemplos de información a brindar: excursiones, servicios de alimentos y bebidas, alquiler de coches, transportes, servicios de auxilio para vehículos, servicios médicos, lugar de venta de artesanías, etc.

Cada vez es **menor el uso de material impreso y mayor el tecnológico**. Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones han permitido incorporar innovadores medios para informar acerca de la industria de los viajes.



Existen aplicaciones, para conocer la geografía de los destinos, clima, rutas de transporte terrestre, moneda extranjera, recorridos virtuales que incentivan el desplazamiento de turistas hacia los destinos.

El establecimiento **debe solicitarla en oficinas de información turística y/o en agencias de viajes**. Alguna de la documentación que debe estar disponible, para orientar a los huéspedes es:

- ◆ Atractivos turísticos.
- ◆ Actividades recreativas y culturales
- ◆ Transporte.
- ◆ Alimentación.
- ◆ Traslados dentro del destino.
- ◆ Guías de turismo.
- ◆ Eventos especiales en el destino.
- ◆ Circuitos y rutas turísticas.
- ◆ Lugares de compras.
- ◆ Alquiler de vehículos.

4.8 Código de vestimenta y aspecto personal

La organización debe definir y comunicar a todo el personal, los criterios o códigos sobre indumentaria laboral y aspecto personal que los empleados deben mantener durante la jornada de trabajo y su relación con los clientes. Se recomienda incluir en las vestimentas elementos típicos del Paraguay o regionales, especialmente en fiestas tradicionales. Los criterios establecidos deben quedar documentados.

El **Código de Vestimenta**, definido por la administración, es una política interna, por tanto, debe ser reconocida por los colaboradores, desde el momento mismo de la firma del contrato.

El Código, debe **explicar** por qué es necesario que sea **atendido y cumplido**, de manera que el personal entienda las razones y no crea que se trata solo de un ejercicio de autoridad, además de las razones de seguridad y exigencias normativas, también por comodidad e imagen del establecimiento.

Igualmente, debe **establecer claramente todo lo que es permitido usar y lo que no**. Es importante que quede claro que el uso de los uniformes es obligatorio y qué tipo de **sanciones** podría recibir una persona que deliberadamente incumpla con el Código. Es importante también incluir **detalles de cuidado personal** que se requieran en cuanto a *uso de maquillaje, de joyas, largo del pelo, afeitada, uso de perfumes, etcétera*.

Antes de implementar el Código de Vestimenta, es necesario revisarlo a la luz de las normativas **para no incurrir en faltas al libre desarrollo de la personalidad y otros principios del ámbito de los derechos ciudadanos**. A la hora de escoger las prendas adecuadas, es importante tener en cuenta que el uniforme debe reflejar la imagen que el establecimiento quiere proyectar y el concepto del negocio.

Para recordar

El uniforme también es una pieza de marketing

Además de lo anterior, **el uniforme debe ser cómodo y práctico**, de acuerdo con el clima, las instalaciones y las labores que debe desempeñar cada persona. Los materiales deberían combinar algodón y poliéster para que proporcionen comodidad y durabilidad, deben ser además fáciles de lavar, resistentes a manchas y arrugas, que absorban humedad, etcétera.

Las prendas **deben contar con bolsillos** y otros accesorios que le permitan a las personas tener a la mano los elementos de trabajo que necesitan: esferos, lápices, libretas, formatos, tablets, teléfonos celulares, etcétera.

Los zapatos deberían ser antideslizantes y con diseños industriales, pensados para permanecer muchas horas de pie. El uniforme jamás debe verse sucio, sea cual sea la labor que desempeñe el trabajador, su apariencia debe reflejar limpieza y pulcritud. **Los uniformes del personal de servicio a la mesa no deberían tener puños blancos porque cualquier salpicadura es difícil de eliminar y se nota**.

Muchos establecimientos de hospedaje adoptan trajes típicos como uniforme para su personal, es una decisión que responde a la estrategia de posicionamiento. Otra decisión puede ser utilizar ese tipo de prendas en fechas especiales únicamente.



Fuente: Google.com

Sea cual fuere el estilo que quiera proyectarse, es importante tener en cuenta:

- ◆ Ninguna prenda debe verse arrugada.
- ◆ Los zapatos deben estar bien lustrados y brillados.
- ◆ Los colores preferiblemente que sean los de la marca del hotel.
- ◆ Las uñas siempre perfectamente limpias.

- ◆ La cara despejada (cabello limpio, muy bien peinado y agarrado en caso necesario).
- ◆ Uso muy sobrio de esmaltes, maquillaje y joyas.
- ◆ A los hombres generalmente se les exige estar afeitados y el uso de corbata.
- ◆ Las mujeres deben usar tacones de máximo 4 cm de largo.

Cuando el establecimiento cuenta con servicio de alimentos y bebidas, el personal de cocina debe atender las siguientes recomendaciones:

- ◆ Sin excepción, se debe usar gorra o cofia, o las dos, que cubran totalmente el pelo. Las personas que tienen barba deben usar siempre tapabocas.
- ◆ Además chaqueta y pantalón o mameluco (enterizo) que solamente debe usarse en el área de trabajo.
- ◆ Delantal de tela o plástico en los casos en que se requiera.
- ◆ Guantes para algunas labores como por ejemplo en la manipulación de alimentos preparados.
- ◆ Calzado exclusivo para el lugar de trabajo. Debe ser de suela dura, no absorbente y punta cerrada.
- ◆ La ropa de cocina debe ser blanca o de un color muy claro.

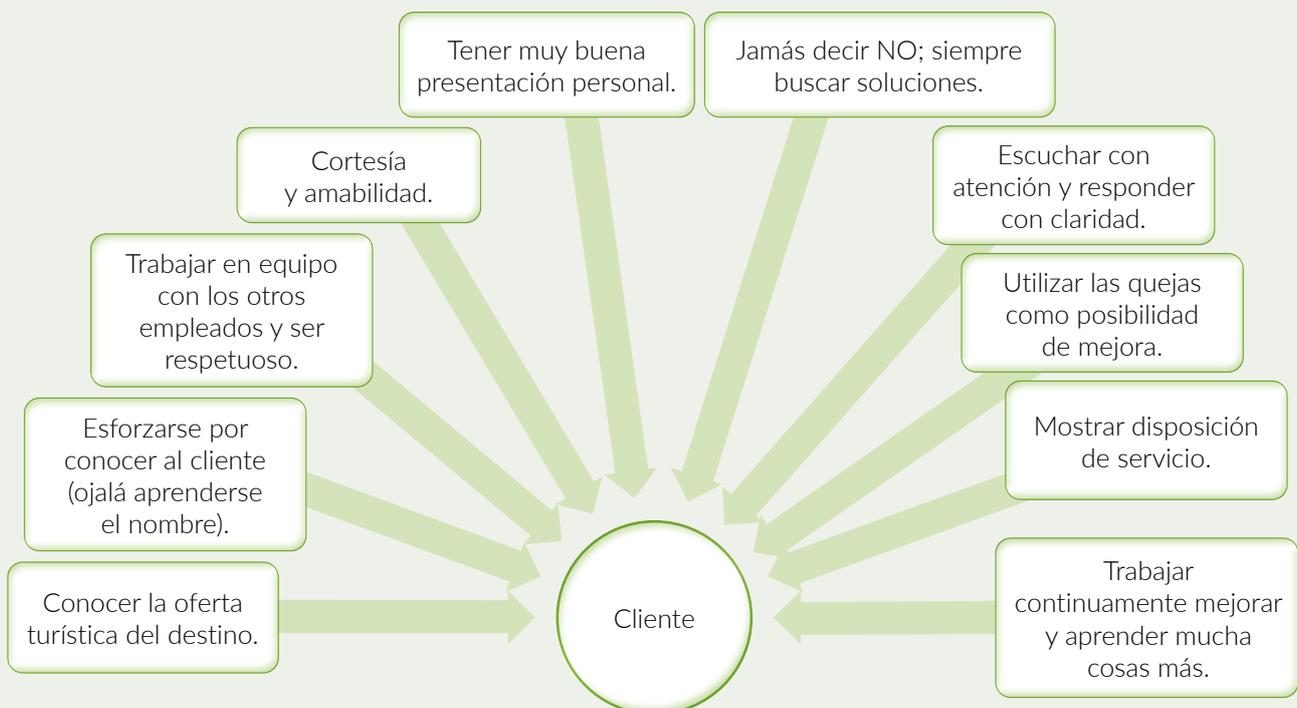


Fuente: uniformescomercia.com

4.9 Fórmulas de cortesía y trato al cliente

La dirección debe definir en forma documentada y comunicar a todo el personal, determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que se han de emplear en la prestación del servicio. Son ejemplos, las fórmulas empleadas para la atención telefónica, las comunicaciones por correo electrónico, las expresiones de bienvenida.

Existen algunos principios básicos de atención al cliente en los establecimientos de alojamiento:



Es importante siempre contar, mínimo con una **persona bilingüe**, en el equipo de funcionarios de la empresa.

La mejor fórmula para garantizar un buen servicio es diseñar protocolos de atención y hacer permanentemente control en la aplicación de los mismos. El protocolo puede definirse como un instructivo detallado de la correcta forma de atender a alguien. Es una forma estandarizada de cómo manejar cierto tipo de situaciones. Estos **deben ser diseñados por personas que cuenten con experiencia en la labor** y que conozcan muy bien el negocio y el tipo de clientes frecuentes.

A continuación, se presenta un ejemplo de la estructuración de este tipo de protocolos:

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE (SERVICIO DE HABITACIONES)		
Actividades	Norma	Procedimiento
Limpieza de habitaciones	La limpieza se realiza cuando no está el huésped.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Golpear antes de entrar. 2. Si no responden se golpea de nuevo. 3. Si no recibe respuesta se ingresa y se dice en voz alta Buenos días / tardes. 4. Si el cliente se encontraba dormido o en el baño, se retira e intenta más tarde.
Limpieza en zonas comunes	Se realiza cuando hay poca afluencia de personas (muy temprano o muy tarde), cuidando de no hacer ruido, para no molestar a las personas que se encuentran en las habitaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coloque las señalizaciones correspondientes en las esquinas del pasillo. (...) Si se encuentra con un huésped, haga contacto visual y saludelo...

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE (RECEPCIÓN)		
Actividades	Norma	Procedimiento
Llamadas telefónicas entrantes	El teléfono no debe sonar más de tres veces.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responda con voz suave Alojamiento XYZ muy buenos días (tardes o noches), le habla (su nombre) ¿en qué puedo ayudarle? (...)

4.10 Herramientas de comunicación interna

La organización debe disponer de un soporte de comunicación interna que permita asegurar que la información relevante es transmitida incluyendo incidencias, cambios, quejas, pendientes, entre otros. Como, por ejemplo: un cuaderno de comunicaciones, pizarra, etc.

La comunicación interna de la empresa es la que corresponde al equipo de trabajo. La misma puede darse a través de diversos medios:

- ♦ **Manual del empleado:** (ver numeral 4.4 Conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por la organización).
- ♦ **Carteleras:** deben colocarse en lugares concurridos y en cada publicación poner fecha, se debe actualizar permanentemente.
- ♦ **Reuniones:** permiten la interacción entre las personas del equipo, deben ser muy eficientes.
- ♦ **Correos internos:** información al instante.
- ♦ **Folleto virtuales:** se envían por correo electrónico.
- ♦ **Circulares:** generalmente comunican una directriz de la administración, lo usual es que se entreguen físicamente, aunque cada vez se imprime menos en las empresas.

BP5. Satisfacción del cliente

5.1 Canales de recepción de quejas y/o sugerencias del cliente

La organización debe contar con un medio para que el cliente pueda dejar sus quejas y sugerencias; y dicho elemento debe estar disponible al cliente.

Una **queja** es una manifestación verbal o escrita que presenta un huésped a la administración o a algún trabajador del establecimiento y que puede obedecer a diversas situaciones: un problema con las instalaciones de su habitación, fallas en el servicio, alguno de los productos consumidos dentro del establecimiento no fue de su agrado y muchas situaciones más que pueden presentarse dentro de la operación del negocio.

En ningún caso, el establecimiento debe subestimar las comunicaciones que provienen de sus clientes; por el contrario, precisa atenderlas con la debida diligencia, pensando siempre que se trata de una **oportunidad de mejora** para la organización.

De otra parte, una **sugerencia** es una propuesta para que la organización mejore. Aunque algunos clientes llegan a realizar valiosas sugerencias, quienes en realidad lo hacen más frecuentemente son las personas que hacen parte del equipo de trabajo. El establecimiento debe **crear todos los mecanismos necesarios para escuchar a sus clientes internos y externos.**

Manejo de quejas y/o sugerencias

El establecimiento de alojamiento requiere una **política real de enfoque al cliente, documentada y formalizada.** Se puede iniciar designando una persona, responsable de la recopilación, trámite, solución y respuesta al cliente, sobre sus quejas. Esta persona destinará un espacio de su jornada y conocerá perfectamente los procesos y procedimientos relacionados con el trámite de quejas y/o sugerencias, presentando informes periódicos sobre los resultados obtenidos.

La primera tarea es **diseñar el proceso formal,** el cual se someterá al conocimiento de todo el equipo del establecimiento, tanto para retroalimentación, como para que sea interiorizado, de manera que **cualquier persona pueda canalizar adecuadamente la información,** en caso

de recibirla. Es importante que estén muy bien definidas las responsabilidades de cada persona frente a las quejas y/o solicitud. A continuación, un esquema básico del proceso de gestión de quejas y/o sugerencias:



Posteriormente, se deberá **diseñar una herramienta** que permita al cliente presentar sus quejas y/o sugerencias. El siguiente modelo de formato, podría utilizarse para ese fin:

QUEJAS Y/O SUGERENCIAS		Código:		
		Versión:		
		Fecha de vigencia:		
Queja	Sugerencia	Fecha de recepción		
		DD	MM	AA
Nombre de quien realiza la solicitud				
E-mail		Teléfono fijo y/o móvil		
Por favor describa la situación; de ser posible detalla fecha, hora, personal del alojamiento involucrado, lugar, ...				
Agradecemos su valiosa información; le daremos respuesta en _____ días; de no ser así, le pedimos nos informe, comunicándose con (nombre del Coordinador de Calidad) _____ al e-mail _____, o al teléfono _____. Esperamos dar pronta y satisfactoria solución a su solicitud. La Gerencia.				

Formato quejas y/o sugerencias.

Además, deben establecerse algunos lugares visibles en los que las personas puedan acceder a esta herramienta y entregarla, con la certeza de que su observación será atendida. Usualmente se implementa un buzón de sugerencias, también puede suministrarse vía correo electrónico, disponer de formatos en las áreas de recepción y en el comedor o proporcionar un número telefónico. De igual forma, al ingreso del huésped podrá brindársele el nombre del encargado o administrador, para que esta persona sea quien atienda los requerimientos.

Para recordar:

En reuniones de grupo con todos los empleados presentes, podrían hacerse sensibilizaciones al respecto, haciendo uso de videos que pueden encontrarse en Internet y analizando entre todos alguna de las quejas y/o sugerencias recibidas recientemente.

Cualquiera sea la herramienta utilizada, lo importante es:



En la actualidad, **los viajeros suelen calificar todo a través de redes sociales**, así que ese es un canal más que válido para que la empresa evalúe su gestión y tome los correctivos, si fuera del caso.

Cualesquiera sean los **canales** elegidos, los mismos deben contar con las siguientes **características**:

- ♦ **Ser de fácil acceso para los clientes.** La mejor forma suele ser la conversación personal. No obstante, como ya se mencionó existen múltiples canales que pueden ser implementados, en función del mercado objetivo, de los objetivos de ventas, de las políticas de calidad, incluso de los servicios que se ofrecen, siempre buscando que quien desee comunicar una queja o una sugerencia pueda hacerlo fácilmente y tenga la **certeza de que se le brindará oportuna y satisfactoria respuesta**.
- ♦ **Fáciles de encontrar.** Poder hablar expeditamente con el administrador, un buzón de sugerencias visible en la oficina, una línea telefónica exclusiva, una encuesta dirigida al correo personal del usuario, e-mail exclusivo, o algún otro mecanismo tecnológico, suelen ser **vías de rápido y fácil acceso**.
- ♦ **Fácil de usar.** Acorde con la edad y características de cada persona. Si por ejemplo se ha implementado un formato, el mismo debe ser corto, conciso, de fácil diligenciamiento y debe permitir que **quien lo diligencie pueda comunicar claramente lo que desea obtener como respuesta**.
- ♦ **Comprensible.** Es necesario que el mecanismo haya sido estructurado y **puesto a prueba, para identificar posibles ambigüedades**. Se debe garantizar que la persona exprese

claramente su necesidad y de esa manera se brinde una respuesta ajustada al requerimiento, en términos de calidad y oportunidad.

- ♦ **Disponer de medios para personas con discapacidad.** Se requieren **formatos alternativos**, de acuerdo con cada tipo de discapacidad.
- ♦ **Disponible en varios idiomas.** De acuerdo con el **mercado**. De igual forma, es muy importante que en el establecimiento permanezca, mínimo una persona bilingüe.

5.2 Medición de la satisfacción del cliente

La organización debe disponer de algún método que le permita evaluar el grado de satisfacción de sus clientes respecto a la prestación del servicio. Los resultados deben analizarse y considerarse un registro.

Una ventaja de los establecimientos de alojamiento es que tienen un contacto permanente y muy cercano con el cliente. En esa medida es más fácil y oportuno conocer sus impresiones y gustos.

Adicionalmente, los establecimientos de alojamiento extra hotelero tienen un carácter turístico de descanso, ocio y esparcimiento. En esa medida, probablemente sus huéspedes se encuentran generalmente con buena actitud, por lo que es más fácil hacer un seguimiento a su satisfacción.

Sin obviar la importancia de utilizar mediciones que queden registradas (encuestas), en el servicio de alojamiento extra hotelero se privilegiará siempre el contacto más cercano y cálido con los huéspedes. Para ese fin se requiere:

- ♦ Apertura mental y disposición de parte de todas las personas del equipo, para escuchar a los huéspedes.
- ♦ Interés genuino en atender las solicitudes de los clientes, pensando siempre que todas las apreciaciones de su parte constituyen una oportunidad de mejora y factor clave de fidelización.
- ♦ En la selección del personal para su negocio, privilegie siempre (por encima de la calificación y los conocimientos técnicos) el don de gente, calidez, cordialidad y el gusto por el contacto con las personas, de parte de los aspirantes.
- ♦ Anime a su personal a que indague a los huéspedes sobre todos los aspectos de la operación y que comunique tales situaciones a la administración. Para tal fin, el empleado debe sentir total confianza y no estar temeroso de que se volverá en su contra este tipo de actuación.
- ♦ Haga reuniones frecuentes con el equipo y bríndeles la oportunidad de manifestar libremente sus apreciaciones sobre el negocio. Tome atenta nota de cada una de las observaciones que se realicen.
- ♦ Aproveche los espacios de comidas y demás momentos de reunión para preguntar a los huéspedes cómo estuvo su noche, qué tal le parece el desayuno, cómo le ha parecido el servicio prestado por los empleados, etcétera.
- ♦ En conclusión, haga de su negocio un verdadero hogar para sus huéspedes y para sus empleados, lleno de amabilidad, calidez, confianza, tranquilidad y calidad.

Una **política de enfoque al cliente** inicia con la identificación de las necesidades, gustos y preferencias y finaliza con la retroalimentación que se recibe, una vez prestados los servicios. A esta última acción se le conoce como **medición de la satisfacción**.



Es importante establecer mecanismos eficaces que permitan conocer las opiniones de los clientes, con respecto a los servicios prestados. Generalmente se aplican encuestas.

Existen cuatro tipos de percepciones que se pueden detectar al medir la satisfacción del cliente:



A continuación, un ejemplo de encuesta de satisfacción

 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código:				
	Versión:				
	Fecha de vigencia:				
DATOS DEL CLIENTE					
Nombre			Ciudad procedencia		
Dirección de correo electrónico			Teléfono		
Su información es muy valiosa para nosotros					
Cómo evalúa la calidad de nuestros servicios?					
1 malo, 5 excelente	1	2	3	4	5
Instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Higiene y limpieza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confort de las habitaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades realizadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actitud del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nos recomendaría?	Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>		
Alguna sugerencia que nos permita mejorar?					
Gracias.					
Av. Eusebio Ayala No. 2730 - CP. 4545 - Tel. 6555555 Asunción, Paraguay					

Es ideal hacer **preguntas abiertas y cerradas**; las primeras (p.e. ¿Alguna sugerencia que nos permita mejorar?), permiten realizar **evaluaciones cualitativas**, en tanto que las segundas (p.e. ¿Recomendaría nuestros servicios?) permiten obtener **resultados cuantitativos** (p.e. X número de clientes nos recomiendan).



ALOJAMIENTO XYZ CUSTOMER SATISFACTION

1. Name: _____
2. E-mail: _____
3. Phone: _____
4. Hometown: _____

Your information is really valuable to us. Please take your time to answer the following.

How do you evaluate the quality of our services?

1 unsatisfactory, 5 satisfactory	1	2	3	4	5
Facilities	<input type="radio"/>				
Hygiene and cleaning	<input type="radio"/>				
Comfort of the rooms	<input type="radio"/>				
Activities	<input type="radio"/>				
Staff performance	<input type="radio"/>				
Price	<input type="radio"/>				

Would you recommend us? Yes No

Do you have any suggestions that allow us to improve?

Thank you.

Eusebio Ayala Avenue N° 2730 - ZIP. 4545 - Phone. 6555555
Asunción, Paraguay

Formato
satisfacción del
cliente en inglés

Es importante aplicar estas herramientas al finalizar el servicio o enviarla por correo electrónico posteriormente.

Lo ideal es realizar mediciones continuamente, estableciendo así una comunicación permanente con los clientes. La medición puede ser directa o indirecta:

- ◆ **Directa:** se aborda al cliente personalmente para indagar acerca del servicio prestado; generalmente a través de encuestas.
- ◆ **Indirecta:** a través de indicadores o datos que resultan de la relación entre dos o más variables. Por ejemplo, el indicador **Tiempo medio de espera**, representa el lapso que debe esperar un cliente para ser atendido.

Ejemplos de mediciones indirectas: Indicadores

Tiempo Medio de Espera (TME) = suma total de minutos de espera al servicio / cantidad de clientes atendidos.

Otro indicador importante es el **Grado de Fidelización** que mide la lealtad de los clientes, respecto de los competidores y se puede calcular observando la recurrencia de los huéspedes, las temporadas u ocasiones especiales en que lo hace, etcétera.

Otros indicadores que pueden utilizarse son:

Índice Net Promoter Score (NPS). Es una medida de cuántos clientes recomendarían el alojamiento. Si hay más gente recomendando, la puntuación es positiva. Si la cantidad de personas que lo promueven es igual a las que no lo hacen, se deben tomar medidas; analizar qué está pasando, porque la mejor forma de publicidad de los alojamientos extra – hoteleros, son las recomendaciones de quienes han adquirido sus servicios.

*¿Ha recomendado nuestros servicios a alguien?
¿Recomendaría usted nuestros servicios?
¿Podría usted presentarnos personas que pueden adquirir nuestros servicios?*



Extremadamente satisfecho o muy satisfecho. Se trata simplemente de preguntar a quienes han respondido en las encuestas aplicadas, que están muy satisfechos con respecto a algún servicio, por qué lo están y así tener herramientas para mejorar otros aspectos o ser más innovadores. Los clientes satisfechos son muy importantes, no se deben descuidar.

Satisfacción general. El indicador de satisfacción del cliente debe estar en aumento siempre. Para saber si eso está sucediendo, lo que se puede hacer es aplicar la misma encuesta en varios momentos, a los mismos clientes y comparar los resultados.

Analizar resultados de la competencia. Si es posible obtener estudios sobre el sector de la pequeña hotelería, hay que revisarlos para darse una idea del desempeño propio, en relación con los competidores.

5.3 Mejora del servicio

Para mejorar el servicio brindado se deben utilizar los resultados de la satisfacción de los clientes y las quejas o sugerencias recibidas. La organización debe demostrar alguna mejora implantada gracias a la información obtenida de dichos resultados.

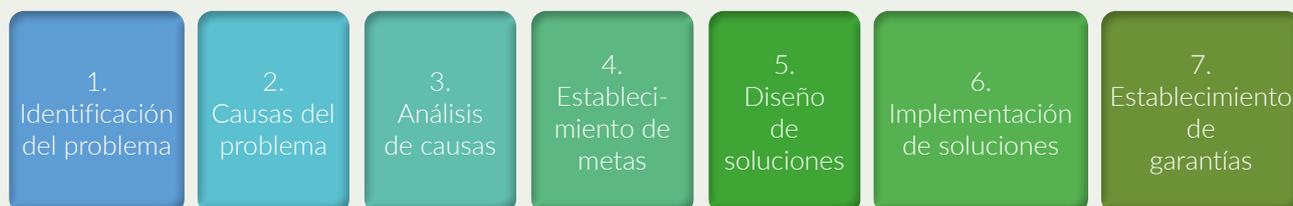
La finalidad de los **planes de mejoramiento** es desarrollar una cultura organizacional orientada siempre a la perfección y la excelencia. Los parámetros de actuación para su definición se establecen a partir de la planeación estratégica (misión, visión, objetivos estratégicos y valores corporativos), porque fija prioridades de decisión en todo nivel.

Su utilidad:

- ◆ En general, para ser más competitivos.
- ◆ Disminuir las debilidades y afianzar las fortalezas.
- ◆ Introducir innovación en los procesos.
- ◆ Concentrar los esfuerzos en áreas y procedimientos puntuales.
- ◆ Obtener mejoras en el corto plazo.
- ◆ Reducir costos por reprocesos o acciones remediales.

Paralelamente el plan de mejoramiento **tiene como principal insumo los resultados y análisis del sistema de quejas y/o sugerencias y los de satisfacción.**

Los pasos para **desarrollar un Plan de Mejora** son los siguientes:



Para entenderlo mejor, un ejemplo:

Primero Identificación del problema	La persona que atiende el servicio de alimentos y bebidas ha notado que en la cena, los clientes han mostrado cierto desagrado, aunque se sirven prácticamente los mismos alimentos todos los días.
Segundo Causas del problema	El establecimiento cuenta con una granja en la que cría pollos y aprovecha este recurso para disminuir costos de los platos que ofrece, teniendo en cuenta que, las comidas están incluidas dentro del costo de la habitación, por ser un establecimiento dirigido a <i>backpackers</i> (viajeros con mochila).
Tercero Análisis de las causas problema	El establecimiento está ubicado en una zona rural remota, en la que es escaso el acceso a diversos víveres, por lo cual las carnes y pescados son especialmente costosas y su calidad cuestionable.
Cuarto Establecimiento de metas	Mantener o incluso incrementar las utilidades del negocio, a partir de un número creciente de huéspedes. Ofrecer tres tipos de proteína en la cena.
Quinto Diseño de soluciones	Se plantea: Una alianza con un establecimiento gastronómico ubicado en una población cercana. Creación de un menú especial para las personas que puedan pagar un precio más alto. Iniciar un proyecto agropecuario para diversificar los productos de la granja.
Sexto Implementación de soluciones	Se realiza la alianza estratégica con un restaurante ubicado en la localidad más cercana, para que dos veces a la semana suministren alimentación en el establecimiento. Se descarta la creación de un menú adicional, a partir de una encuesta aplicada entre los huéspedes. Se da inicio a la construcción de una piscina para cría de trucha.
Séptimo Garantías	Se aplicarán encuestas específicas sobre el servicio de alimentos y bebidas.

BP6. Gestión ambiental

6.1 Acciones de gestión ambientales

La organización debe establecer algunas acciones que procuren disminuir el impacto en el ambiente y tener evidencia de ello. Son ejemplos de acciones ambientales: separación de residuos, reutilización de papel, eficiencia del consumo energético y de agua, regulación de la temperatura en los equipos de refrigeración y de calefacción, entre otros.

Los procesos que el establecimiento realice en materia de **gestión ambiental permiten reducir los impactos y aumentar la eficiencia**. Por ejemplo, si se logra disminuir el consumo de energía, no solo se está contribuyendo con el medio ambiente, sino que también se está ahorrando dinero en el pago de la factura correspondiente.

Todas las acciones que se desarrollen en materia ambiental pueden sistematizarse mediante un **Sistema de Gestión Ambiental – SGA. Implementarlo es relativamente sencillo**, solo se requiere compromiso y acción. Los principios son:



El plan de acción que se diseñe debería incluir, sobre todo, los aspectos ambientales que se han identificado como más significativos en las empresas; ellos son consumo de agua, consumo de energía, impactos de los equipos de refrigeración y calefacción y generación de residuos, entre otros.

Consumo de agua

El agua **es un recurso no renovable y limitado**. El establecimiento tiene entonces, un compromiso con la sociedad, que se ve plasmado en la **planificación y puesta en marcha de políticas de gestión ambiental**, entre las cuales se encuentra el uso eficiente de agua.

De acuerdo con expertos, a través de sencillas acciones de bajo costo, se puede llegar a **ahorrar hasta un 30% de los gastos que la empresa** debe afrontar por el uso del agua. En la perspectiva de tomar medidas eficientes, lo primero que debe hacerse es medir el costo real del consumo en la empresa, a partir de los siguientes análisis.

- ◆ Revisar y comparar las facturas de los últimos dos o tres años.
- ◆ Preguntar al personal de la empresa su opinión en cuanto al manejo del agua.
- ◆ Identificar todos los puntos donde hay suministro de agua para evaluar su uso y condiciones.
- ◆ Realizar un análisis comparativo con otros alojamientos del mismo tamaño.

El análisis de consumo por años en la agencia puede realizarse con el siguiente formato:

 FORMATO CONTROL DE AGUA							Código:
							Versión:
							Fecha de vigencia:
Meses	Año 2024		Año 2025		Resultados		Acciones (Realizables)
	Consumo m ³	Valor (\$)	Consumo m ³	Valor (\$)	m ³	\$	
					m ³ 2019 - 2020	Valor 2019 - 2020	
Ene - Feb							
Mar - Abr							
May - Jun							
Jul - Ago							
Sept - Oct							
Nov - Dic							
Totales							

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO			
FECHA			

Se debe informar tanto a clientes como a colaboradores, sobre las medidas que el establecimiento viene implementando, anunciando también que tales medidas no afectarán la operación ni la calidad de los servicios.

Consumo de energía

Un establecimiento de alojamiento hace uso intensivo de energía. Sin embargo, se pueden tomar medidas para disminuir el consumo. El **uso de equipos inapropiados o sobredimensionados, las acometidas en mal estado, el uso de tecnologías obsoletas y las fugas de energía**, entre otras, son situaciones que pueden preverse y solucionarse.

Igual que con el consumo de agua, lo primero que debe hacerse es evaluar cómo se está utilizando la energía y establecer medidas para optimizar su consumo. El siguiente formato, puede ayudar.

FORMATO DE CONTROL DE ENERGÍA							
CONTROL DE ENERGÍA							
Meses	Año 2024		Año 2025		Resultados		Acciones (Realizables)
	Consumo kwh	Valor (\$)	Consumo kwh	Valor (\$)	kwh	\$	
					kwh 2024 - 2025	Valor 2024 - 2025	
Ene - Feb							
Mar - Abr							
May - Jun							
Jul - Ago							
Sept - Oct							
Nov - Dic							
Totales							

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO			
FECHA			

Se diligencia cada mes, a partir de la cantidad de energía eléctrica consumida y los costos de la misma, comparando los datos con los consumos correspondientes a los meses del año inmediatamente anterior, información que se obtiene directamente de las facturas de pago. Esto

permite al empresario tener un comparativo y formular acciones de mejora que puede consignar en la casilla marcada con el mismo nombre.

Algunas de estas medidas pueden ser:

- ♦ **Sustituir la iluminación por una más eficiente.** La mejor opción es la tecnología LED que consume menos energía; además, tiene una vida útil más larga, no tiene elementos contaminantes y emite menos gases de efecto invernadero (GEI) asociados a la electricidad. También se pueden instalar sensores de luz natural que regulen la intensidad lumínica en el perímetro de las ventanas y la instalación de detectores de presencia en zonas de poco uso.
- ♦ **Optimizar el uso de los equipos de oficina.** Apagar los equipos de cómputo cuando no se estén usando y las pantallas al hacer descansos, utilizar la configuración de ahorro de los equipos e imprimir solo lo imprescindible.
- ♦ Además, se debe **gestionar la climatización por su gran cantidad de consumo energético.** Cada persona aguanta un tipo de temperatura diferente o va vestida de manera distinta y por tal razón una de las medidas para reducir el consumo asociado a la climatización sería sustituir los termostatos individuales por otros no manipulables, lo que permite el control centralizado de los equipos de climatización.
- ♦ **Aprovechar la iluminación natural** al máximo. Es por eso que el diseño del establecimiento puede contribuir o no con el ahorro energético.
- ♦ Hacer **limpieza periódica de lámparas y luces en general**, para que mejore los niveles de iluminación.
- ♦ **No guardar alimentos calientes en refrigeradores.**
- ♦ Se pueden **instalar detectores de presencia** y/o temporizadores para las luces, en las habitaciones, pasillos, baños y otras zonas comunes.
- ♦ Se debe **invitar a los huéspedes a ahorrar energía**, mediante información que se coloca en sus habitaciones.

Todos estos temas se deben incluir en el **plan de capacitación de la empresa.**

6.2 Generar conciencia al huésped en el cuidado del ambiente

La organización debe realizar acciones que procuren sensibilizar a los huéspedes en el cuidado del ambiente, tales como: señalética para la reutilización de toallas, consumo responsable del agua, recolección de residuos, cuidado del recurso patrimonial, entre otros.

Las nuevas tendencias del sector hablan de un **turista cada vez más responsable** con el medio ambiente y con las comunidades anfitrionas. No obstante, es necesario que desde el lugar de alojamiento se utilicen todos los medios posibles para transmitir los mensajes correctos.

En el **Numeral 6.1. Acciones de gestión ambiental** se indicaron algunas medidas para que los huéspedes contribuyan con el ahorro de agua y de energía. Adicionalmente, el establecimiento puede promover prácticas como las siguientes:

Comportamiento de un turista responsable:

- ♦ Cuida el medio ambiente y los recursos naturales.
- ♦ Consume alimentos autóctonos.
- ♦ Es respetuoso de las costumbres y tradiciones de los pobladores locales.
- ♦ Estudia la cultura del destino.

- ◆ Socializa con las personas del destino.
- ◆ Trata de hablar el idioma local.
- ◆ Procura no llamar la atención.
- ◆ Compra a precios justos.

No deje rastro - NDR

Programa Internacional, orientado a minimizar el impacto de los visitantes en áreas naturales. NDR tiene siete principios:

<p>Principio 1. Planifique y prepare su viaje con anticipación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informarse sobre el área a visitar. • Utilizar equipo adecuado. • Reducir la basura que se lleve. • Dominar las técnicas que el área requiere. 	<p>Principio 2. Viaje y acampe en superficies resistentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • En áreas de alto uso (respetar senderos, acampar en sitios establecidos). • En áreas vírgenes o poco frecuentes (dispersar la huella para prevenir la creación de senderos). • Proteger las fuentes de agua dulce. 	<p>Principio 3. Disponga de los desperdicios de la forma más adecuada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo que se lleve, se debe traer de regreso. • Reducir la basura en el origen. • Evitar quemar o enterrar desperdicios. • Proteger las fuentes de agua. 	<p>Principio 4. Respete la fauna silvestre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proteger el estado silvestre de la fauna. • No perturbar animales. • Respetar el hábitat natural. • Prevenir contaminación. • No introducir nuevas especies. • Proteger especies amenazadas o en lista roja.
<p>Principio 5. Minimice el impacto de fogatas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos y condiciones en lugares utilizados. • Madera seca y ramas caídas. • Trozos pequeños de madera. • Pequeño el fuego. • Cacerolas y utensilios adecuados. • Barreras de arena. • Técnica fogata de plataforma. 	<p>Principio 6. Considere a otros visitantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximizar sensación de naturaleza. • Cortesía con usuarios y dueños. • Evitar llevar animales domésticos. • Compartir experiencia. • Respeto con facilidades públicas. • Permitir escuchar los sonidos naturales. • No obstrucción de senderos. 	<p>Principio 7. Deje lo que encuentre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimice alteraciones. • No dañar árboles y plantas. • No recoger flores, hojas o plantas. • No recolectar objetos naturales. • Preservar el pasado. • No construir estructuras. • No cavar trincheras. • Evitar el transporte. 	

Este tipo de información puede hacerse llegar al huésped:

- ◆ Al momento del registro de los huéspedes.
- ◆ Dejándola en cada habitación.
- ◆ Fijándola en la página web del establecimiento.

El alojamiento puede también adoptar algún **sello de responsabilidad social o de sostenibilidad**, lo que lo compromete a tomar medidas adicionales a las ya mencionadas.

6.3 Gestión de residuos

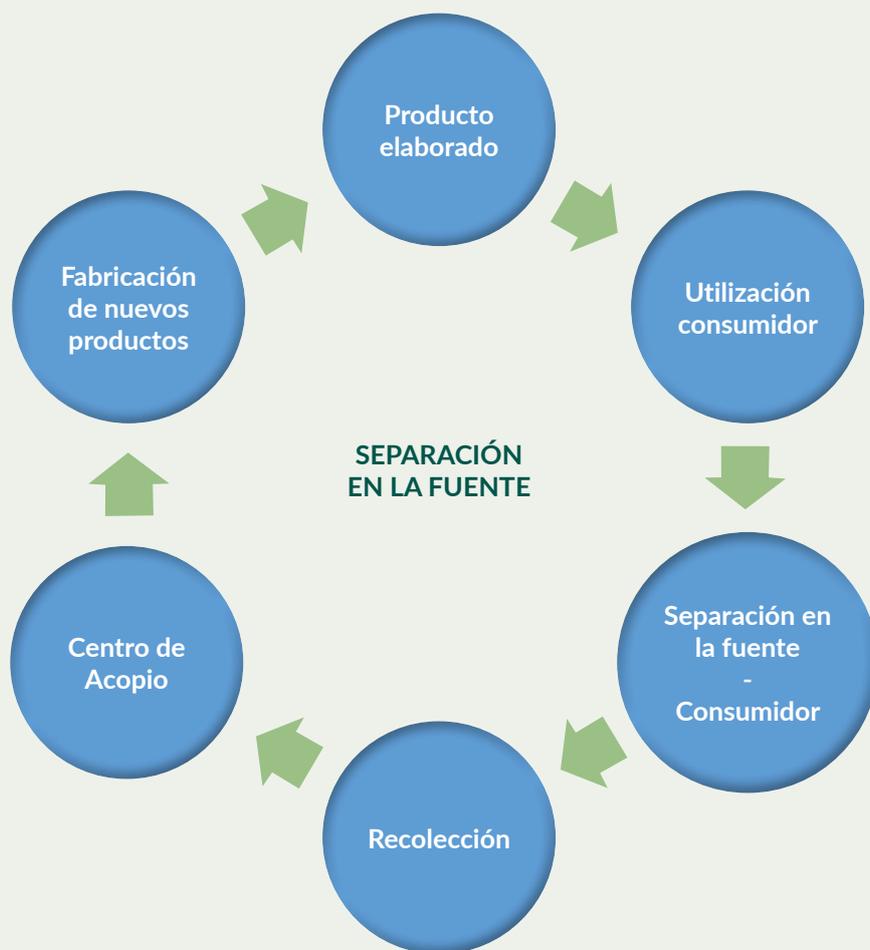
La organización debe implementar un método para la separación de los residuos que genera la actividad; dicha separación se puede establecer entre los que son orgánicos (llamados también basura: restos de comida, residuos húmedos o sucios) y los reciclables (o no orgánicos, que son: cartón y papel, plásticos, metal y vidrio).

Un **residuo** es cualquier sobrante que resulta del consumo o uso de un bien, en actividades domésticas, industriales, comerciales, etcétera, que se desecha y que es susceptible de aprovecharse o transformarse en un nuevo bien. Algunos tipos de residuos son:

- ♦ **Ordinarios o comunes:** son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios y en general en todos los sitios de uso público.
- ♦ **Residuos no peligrosos:** aquellos que no presentan riesgo para la salud humana ni para el medio ambiente.
- ♦ **Reciclables:** aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima (papeles y plásticos, chatarra, vidrio, telas, partes y equipos obsoletos o en desuso).
- ♦ **Biodegradables:** Aquellos restos químicos o naturales que se descomponen fácilmente en el ambiente (vegetales, residuos alimenticios no infectados, papel higiénico, jabones y detergentes biodegradables, madera y otros residuos que puedan ser transformados fácilmente en materia orgánica).
- ♦ **Inertes:** aquellos que no permiten su descomposición, ni su transformación en materia prima y su degradación natural requiere grandes períodos de tiempo (icopor, algunos tipos de papel como el papel carbón y algunos plásticos).
- ♦ **Residuos peligrosos:** infecciosos, combustibles, inflamables, explosivos, reactivos, radiactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; las cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.
- ♦ **Biosanitarios:** aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales humanos o animales.

¿Qué manejo se debe dar?

La **separación en la fuente** que es el proceso mediante el cual se recuperan y se aprovechan los residuos que han sido desechados como basura, para ser utilizados posteriormente en la elaboración de nuevos bienes o elementos.



Sistema de Reciclaje

Implementar un sistema de reciclaje comprende las siguientes fases:

<p>a. Designar personas encargadas.</p>	
<p>b. Establecer metas del sistema.</p>	<p>Por ejemplo, crear conciencia entre todos los trabajadores del establecimiento.</p>
<p>c. Crear algunos objetivos medibles.</p>	<p>Por ejemplo: reciclar 20% de los desechos en un año.</p>
<p>d. Entender la ruta de desechos.</p>	<p>¿Dónde se recogen? ¿A dónde se llevan? ¿Cómo se guardan? ¿Cada cuánto se eliminan?</p>

<p>e. Identificar los actores que hacen parte de la ruta actual.</p>	<p>¿Quién vacía los contenedores? ¿Qué empresa recoge la basura?</p>												
<p>f. Realizar una caracterización de los residuos, identificando: tipos de residuos que se generan, lugares donde se generan e infraestructura existente para los residuos.</p> <p>Este análisis servirá para saber qué tipo de contenedores o canecas se deben tener, dónde deberían colocarse los puntos de reciclaje, etcétera.</p>	<p>El método para hacerlo puede ser analizando la basura, diaria, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pesar toda la basura diariamente. 2. Identificar los lugares donde se produjo. 3. Clasificar los residuos en: papel, cartón, material vegetal, orgánicos, tóxicos, peligrosos, plásticos, etcétera. 4. Pesar cada categoría y sacar el porcentaje con respecto al peso total de basura. 5. Se realiza el análisis de datos. Ejemplo: <table border="1" data-bbox="810 645 1433 739"> <thead> <tr> <th>Tipo de desecho</th> <th>Origen</th> <th>Peso</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cartón</td> <td>Bodega</td> <td>1,3 libras</td> <td>27%</td> </tr> </tbody> </table> <p>También se pueden hacer algunas preguntas al personal de aseo y observaciones sobre hábitos de los empleados, de los visitantes, días en que se acumulan más residuos, etcétera.</p>	Tipo de desecho	Origen	Peso	%	Cartón	Bodega	1,3 libras	27%				
Tipo de desecho	Origen	Peso	%										
Cartón	Bodega	1,3 libras	27%										
<p>g. Identificar empresas que se dediquen al reciclaje.</p>	<p>Dónde se localizan, qué tipo de materiales reciclan, frecuencia en que podrían recoger los materiales en el alojamiento, exigencias de cantidad, etcétera.</p>												
<p>h. Rediseño del sistema de residuos.</p>	<p>Identificando cuáles materiales se van a reciclar, qué se podrá reciclar, si existen residuos que tendrán un manejo especial, la infraestructura necesaria (canecas, bolsas de colores, contenedores, recursos humanos y demás aspectos que deben tenerse en cuenta).</p>												
<p>i. Crear la señalética para que los desechos se depositen en el lugar correcto.</p> <p>Se puede crear un ícono para cada tipo de residuo.</p> <p>Se puede usar un panel informativo para cada set de contenedores.</p>	<p>Código internacional de colores:</p> <table data-bbox="810 1361 1433 1585"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Papel</td> <td>Vidrio</td> <td>Plástico</td> <td>Aluminio</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Papel	Vidrio	Plástico	Aluminio				
													
Papel	Vidrio	Plástico	Aluminio										
													
<p>j. Crear campaña de difusión y educación</p>	<p>Para informar 3 cosas importantes:</p> <p>¿Cómo es el nuevo sistema de manejo de residuos?</p> <p>¿Qué, cómo y a dónde llevar los residuos?</p> <p>¿Cuáles serán los impactos de estas acciones?</p>												
<p>k. Evaluación y seguimiento</p>	<p>Periódicamente se analizan resultados.</p>												

BP7. Seguridad

7.1 Capacitación en manipulación higiénica de alimentos

El personal que está en contacto con la prestación del servicio de desayuno y/o alimentos y bebidas debe contar con la capacitación en manipulación e higiene de alimentos.

Las **Buenas Prácticas en Manipulación de Alimentos**, son todos los principios de higiene que orientan las actuaciones del personal, en cuanto a manipulación alimentos para consumo humano, de manera que **se garantice que los alimentos sean fabricados en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos para la salud de las personas.**

De acuerdo con lo anterior, la persona que manipula alimentos debe ser entrenada para comprender y manejar el control de los puntos críticos bajo su responsabilidad y ejercer vigilancia y monitoreo. Además, debe poder implementar acciones correctivas cuando dichos límites son traspasados.

En ese sentido, es responsabilidad del establecimiento tener un plan de capacitación continuo y permanente (**Ver numeral 4.5**). En internet existen múltiples videos, artículos, tutoriales, etcétera que pueden ser herramientas útiles para capacitar y actualizar al equipo encargado de desayunos y alimentos en el alojamiento. También existen empresas autorizadas por la autoridad competente para expedir las respectivas certificaciones, las cuales pueden ser requeridas por la autoridad, en el desarrollo de sus funciones y podrían imponer sanciones por incumplimiento de este requisito.

Existe gran cantidad de temáticas a abordar dentro de dichas capacitaciones. Algunas que se pueden mencionar son las siguientes:



7.2 Información de contacto de servicios médicos y de seguridad

La dirección debe tener disponible un listado con los datos de contacto de servicios médicos, de emergencias y de seguridad de la zona.

Es importante contar con un listado de teléfonos y datos de contacto de servicios médicos, de emergencias y de seguridad, de la ciudad o municipio, sobre todo de aquellos situados en zonas cercanas.

Dicho listado debería tener como mínimo los teléfonos y dirección de hospitales, centros médicos, Policía, Estación de Bomberos y líneas de atención de emergencias, en ciudades o localidades donde existe este servicio.

Es importante también conocer y tener el contacto de personas del vecindario y negocios cercanos que podrían asistir o acompañar de alguna manera, en caso de presentarse emergencias.

¡Un buen consejo!

Todos los empleados deben conocer el listado y tener **fácil acceso telefónico cuando requieran realizar una llamada de emergencias**. Si el establecimiento cuenta con servicio de seguridad privada, el encargado debe tener a la mano este listado en todo momento.

7.3 Botiquín de primeros auxilios

El establecimiento debe contar con un botiquín de primeros auxilios o similar, situado en un lugar de fácil acceso y conocido por el personal, para poder atender a los huéspedes y/o al personal en caso de accidente. Se debe mantener el stock mínimo de los productos que lo componen y verificar periódicamente sus vencimientos.

El botiquín **debe** ser un recipiente de material durable, no corrosivo, resistente al agua, que se pueda cerrar herméticamente tras haber sido utilizado.

La siguiente tabla, muestra los **elementos mínimos que debe contener**, según la Cruz Roja Internacional; además **sirve como formato de control y verificación**:

ELEMENTOS ESENCIALES		Comprados		Verificado		Cantidad
		Sí	No	Sí	No	
ANTISÉPTICOS (previenen la infección)	Yodopovidona					
	Clorhexidina					
	Alcohol					
	Suero fisiológico					
	Jabón					
MATERIAL DE CURACIÓN	Gasas, compresas y apósitos					
	Vendas					
	Vendas adhesivas					
	Copitos					
	Esparadrapo					
	Algodón					
ANALGÉSICOS (Para bajar la fiebre)	Acetaminofén					
	Ácido acetil salicílico					
	Sobres de suero oral					
INSTRUMENTAL Y OTROS ELEMENTOS ADICIONALES	Tapabocas y guantes desechables					
	Pinzas					
	Tijeras					
	Navaja					
	Termómetro oral					
	Lupa					
	Linterna					
	Caja de fósforos y encendedor					
	Gotero					
Lista de teléfonos de emergencia						

El botiquín de primeros auxilios debe estar en todo sitio donde haya concentración de personas. Su contenido cambia de acuerdo con las necesidades.

Fuente: Cruz Roja internacional

Es preciso que **todo el personal conozca su ubicación, contenido y usos;** esto puede hacerse a través de los medios de comunicación interna establecidos, de las capacitaciones de seguridad en el trabajo y de protocolos de seguridad (incluidas en el Plan de capacitaciones). Su tamaño dependerá del número de personas y los recursos disponibles.



7.4 Señalización y elementos de seguridad

La organización debe asegurar que la señalización relativa a la seguridad es adecuada, visible y clara; debe identificar las salidas de emergencia, la ubicación de los extintores, el punto de encuentro y contar con el plano de evacuación.

Debe asegurarse que las puertas y las salidas de emergencia se encuentran en todo momento libres de obstáculos y claramente señalizadas.

Así también deben estar identificados y mantenidos aquellos espacios que por su condición o uso representen un riesgo para los huéspedes, para el personal y la organización; como por ejemplo depósitos de materiales inflamables, cáusticos, tóxicos, etc.

Para la aplicación de este estándar es importante tener en cuenta lo siguiente:

Señal: son todos aquellos estímulos que tienen como objetivo llamar rápidamente la atención de las personas, hacia objetos o situaciones que puedan afectar la integridad, tanto de personas como de equipos e instalaciones.

Símbolo: es una imagen que se utiliza para representar una situación determinada rápidamente.

Colores de seguridad: son los escogidos para significar algo concreto en temas de seguridad.

Color de contraste: es el color utilizado para dar contraste al color de seguridad, mejorando las condiciones de visibilidad de la señal y haciendo resaltar el contenido.

Color	Significado y utilización	Color de contraste
Azul 	Obligación e información. Se utiliza para los elementos de protección personal que son de uso obligatorio.	Blanco 
Verde 	Situación de seguridad, primeros auxilios. Se utiliza para señalar pasillos, rutas, escaleras, salidas y duchas.	Blanco 
Amarillo 	Precaución, zona de peligro. Se utiliza para electricidad, radiación, sitios de maquinaria, demarcación de áreas de trabajo o almacenamiento, desniveles, bordes peligrosos o de poca altura.	Negro 
Rojo 	Significa prohibición o parada. Se utiliza para señalar prohibiciones, áreas restringidas o paradas de emergencia.	Blanco 

Formas geométricas: de acuerdo con su uso se determina el mensaje que se quiere dar.



Símbolo: imagen gráfica que representa una situación determinada.



Fuente: freepik.com

Clasificación de señales: Las señales se clasifican de acuerdo con su forma y color, de la siguiente forma:

FORMAS GEOMÉTRICAS		
		Prohibición de hacer algo o protección de algo
		Advertencia o prevención
		Información incluyendo instrucciones

Señales de prohibición: tienen como objeto informar acerca de las acciones que no se deben realizar. Deben tener una banda circular roja, sobre fondo blanco.



Fuente: freepik.com

Señales de acción de mando o protección: el objetivo de estas señales es obligar a que se realice una acción o a que se mantenga un comportamiento. Suelen usarse para indicar el uso obligatorio de elementos de protección personal.



Fuente: concremax.com.pe

Señales de prevención o advertencia: advierten sobre alguna situación peligrosa



Fuente: sergio2388-blog.tumblr.com

Señales de seguridad o informativas: indican ubicación, acción a seguir o el camino hacia un sitio seguro.



Fuente: es.vecteezy.com

Señales complementarias o auxiliares: se emplean en unión con otras señales, contienen solo un texto y se colocan debajo de la señal de seguridad. Brindan información sobre peligros

o cuidados que se deben tener. Son de forma rectangular y el color de fondo debe ser el mismo de la señal principal.



Fuente: bradyindia.co.in

Señales de piso: se utilizan para indicar situaciones temporales de riesgo. Restringen transitoriamente el paso por lugares determinados. Es usual que se coloquen cuando se está realizando aseo en algunas zonas, ya que hay riesgo de resbalarse.

Fuente: doitcenter.com.pa

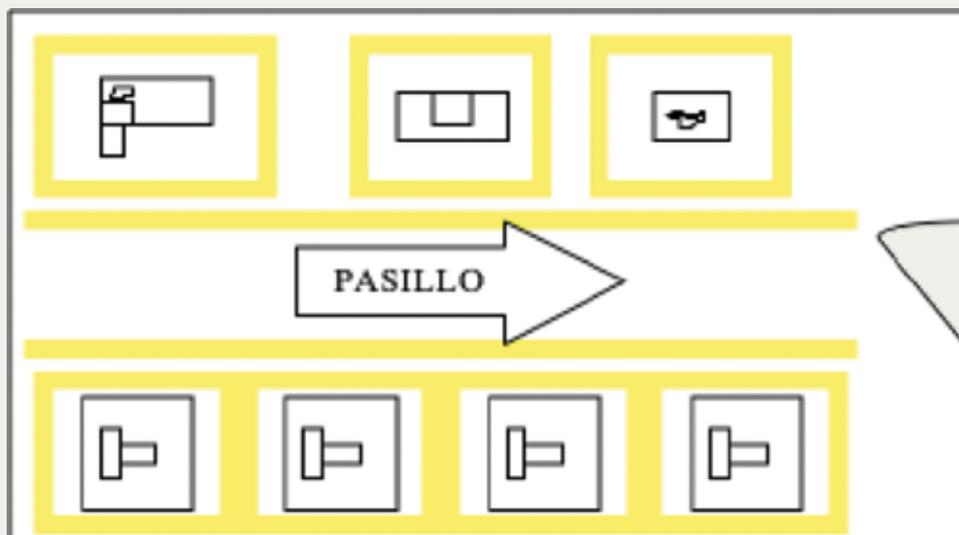


El establecimiento debe:

a. **Evaluar las áreas de trabajo**, para saber dónde y de qué forma instalar señales. Es necesario identificar:

- ◆ Salidas.
- ◆ Puertas de acceso.
- ◆ Posibles salidas de emergencia.
- ◆ Pisos y pasillos.
- ◆ Tipos de escaleras y rampas.
- ◆ Lugares de almacenamiento.
- ◆ Sitios donde se guardan materiales explosivos, inflamables y sustancias peligrosas.
- ◆ Lugares de parqueo.
- ◆ Redes de tuberías que transportan cualquier tipo de sustancia.

Para tal fin, es preciso contar con el plano del establecimiento.



Fuente: positivaeduca.positiva.gov.co

- b. **Establecer las áreas de circulación de personas y de vehículos**, para hacer demarcaciones, con el objetivo de proteger a las personas que circulan a pie. Para tal fin se instalan barreras de color amarillo y negro y se ponen franjas en el piso de esos colores.
- c. Si el establecimiento cuenta con **espacios de parqueo o estacionamiento, es necesario que estén debidamente delimitadas**, también con líneas amarillas pintadas en el suelo, teniendo en cuenta las dimensiones que tienen los vehículos (mínimo 2,75 metros de ancho por 6 metros de largo). Es importante hacer que las personas parqueen en reversa para que se facilite la movilización en una posible emergencia.
- d. Cuando existan cilindros con **gases comprimidos, estos deben cumplir con todas las especificaciones de seguridad**. Una de ellas es que estén etiquetados con toda la información técnica del producto.
- e. Se sugiere conformar un **grupo de seguridad con el personal** con el fin de determinar lugares de alto riesgo y capacitarlos para el proceso de evacuación, en caso de requerirse; bomberos puede ayudar en esta labor.

7.5 Capacitación en seguridad

La organización debe contar como mínimo con un empleado capacitado en primeros auxilios y RCP, y aspectos de seguridad. Se deben mantener los registros de dichas capacitaciones.

Los primeros auxilios son la primera línea de tratamiento de una persona que por lo general los recibe fuera de un hospital u otro centro médico, por cuanto se ofrecen antes de que sea transferida a un nivel superior de atención (hospital, centro de salud, etcétera); son la respuesta inicial para el cuidado de una lesión o enfermedad. Pueden realizarlos **personas no capacitadas médicamente**.

Existen varios tipos de certificaciones de primeros auxilios disponibles para el público. Las personas con conocimientos en primeros auxilios - independientemente de su certificación - son capaces de **salvar vidas, evitar un mayor perjuicio o daño y ayudar en el proceso de recuperación**.

La Certificación en **Primeros Auxilios Básicos**, prepara para proporcionar vendajes y férulas a pacientes lesionados y, reconocer peligros. La Certificación de **Socorrista Profesional** se centra en técnicas de salvamento avanzadas e incluye la certificación en la **técnica de RCP**.

¿Qué es formación RCP?

La reanimación cardiopulmonar o RCP es una técnica para salvar vidas de personas que sufren un ataque al corazón. Se administra a quienes se encuentran sin pulso y sin respiración. El entrenamiento en RCP puede proporcionarse a cualquier persona.

Adiestramiento del personal en primeros auxilios:

- ♦ **Incorporación en el Plan de capacitación**, el cual debe prever las actualizaciones necesarias.

- ♦ **Priorización de empleados a certificarse en RPC** de acuerdo con los protocolos de seguridad.
- ♦ **Copia del certificado** otorgado a empleados y a proveedores críticos en carpeta de protocolos de seguridad (digital o impresa).

HERRAMIENTA DE AUTO-CHEQUEO

El formato de verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma es un archivo excel que contiene cada uno de los requisitos establecidos por la norma y varias casillas que le permitirán hacer seguimiento a los avances, en cumplimiento de la misma.

El formato se diligencia de la siguiente forma:

Comentarios del empresario	Acciones de mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso								
<p>Diligencie esta casilla con todas las observaciones y comentarios que desee realizar. De esta manera, será fácil recordar en qué va y los problemas y dificultades que ha superado o debe enfrentar.</p> <p>El formato irá sumando los resultados de manera vertical (descontando los NA); al final usted podrá ver el estado de cada uno de los requisitos, sus avances según los datos de la verificación y su porcentaje de cumplimiento.</p>	<p>Escriba en este espacio todas las actividades que ha llevado a cabo para dar cumplimiento al requisito.</p>	<p>Indique documentos, registros diseñados y/o diligenciados, que demuestren la realización de cada acción de mejora.</p>	<p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Fecha en que estima cumplir el requisito.</p>								
<p>Contiene 4 niveles de calificación, así:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>NA</td> <td>Si el requisito no le aplica.</td> </tr> <tr> <td>0%</td> <td>Si no ha realizado actividad alguna.</td> </tr> <tr> <td>50%</td> <td>Cuando considere que su nivel de avance en el cumplimiento del requisito está a la mitad o más de la mitad.</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>Cuando las actividades realizadas le permitan establecer que ya cumplió con el requisito.</td> </tr> </tbody> </table>					NA	Si el requisito no le aplica.	0%	Si no ha realizado actividad alguna.	50%	Cuando considere que su nivel de avance en el cumplimiento del requisito está a la mitad o más de la mitad.	100%	Cuando las actividades realizadas le permitan establecer que ya cumplió con el requisito.
NA	Si el requisito no le aplica.											
0%	Si no ha realizado actividad alguna.											
50%	Cuando considere que su nivel de avance en el cumplimiento del requisito está a la mitad o más de la mitad.											
100%	Cuando las actividades realizadas le permitan establecer que ya cumplió con el requisito.											

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
<p>1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO</p> <p>1.1 Estructura funcional de la organización</p> <p>La dirección debe definir, en forma documentada, la estructura de la organización, donde queden claramente descritas las funciones y responsabilidades.</p>	Cuenta con una estructura organizacional donde se definen claramente áreas/departamentos, cargos y jerarquías.	1					
	Ha especificado las funciones, responsabilidades y perfiles de cada cargo.	2					
	Ha definido un mapa de procesos donde se identifiquen las interrelaciones de cada una de las áreas/departamentos.	3					
	Ha acordado una misión y una visión dentro de su planeación estratégica y la transmite al personal.	4					
<p>1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO</p> <p>1.2 Políticas de la organización</p> <p>La organización debe contar con un documento que establezca las políticas de la organización en cuanto a condiciones comerciales, por ejemplo, cancelaciones, formas de pago, requisitos de admisión; y de servicios, por ejemplo: forma de atención.</p>	Cuenta con una política comercial y de servicios.	5					
	Notifica al cliente las políticas comerciales.	6					
<p>1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO</p> <p>1.3 Información de la organización en las oficinas de informes local y/o nacional</p> <p>Se debe facilitar a las oficinas de turismo del destino información sobre la organización. Esta información puede ser presentada por la organización en particular o a través de las asociaciones que la representen.</p>	Cuenta con un directorio actualizado de las oficinas de turismo y/o asociaciones de alojamiento donde presta sus servicios.	7					
	Hace entrega del portafolio de productos y servicios a las oficinas de turismo, remitiéndolo cada vez que lo actualiza.	8					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.4 Información previa a la reserva La dirección debe establecer la información mínima que requiere ser informada cada vez que se recibe una consulta por reservas. Esta información debe incluir: nombre de la ciudad y del país donde el establecimiento se encuentra, tipo y características de alojamiento, horarios de ingreso y egreso, tarifas, servicios incluidos y no incluidos, políticas comerciales y formas de pago. Cuando esta comunicación se realice vía correo electrónico debe quedar documentada.	Cuenta con información clara y precisa para la toma de reservas.	9					
	Documenta las reservas solicitadas por correo electrónico.	10					
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.5 Gestión de reservas La organización debe determinar su método para la gestión de las reservas desde su recepción hasta su confirmación. Se debe asegurar de contar con la información actualizada sobre la disponibilidad del alojamiento en todo momento.	Ha definido un procedimiento que garantice la gestión adecuada de las reservas	11					
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.6 Registros de reservas Se debe dejar registro de la reserva, indicando como mínimo: número de personas, pedidos especiales, número de noches, fecha de ingreso y egreso, número de habitaciones, servicios incluidos, precio total y saldo a abonar; incluyendo información de los distintos medios de cómo llegar.	Cuenta con una herramienta manual o tecnológica para el registro de las reservas, coherente con el procedimiento establecido.	12					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.7 Ingreso del huésped al establecimiento El establecimiento realiza el registro de ingreso de sus huéspedes, dejando por escrito la siguiente información: nombre completo; número y tipo de documento de identidad; lugar de procedencia; patente de vehículo en caso de corresponder; y firma del huésped.	Cuenta con un procedimiento para recibir a los huéspedes.	13					
	Ha definido un estándar para definir el estado de las habitaciones y así determinar su disponibilidad.	14					
	Cuenta con un medio físico para el registro de ingreso de los huéspedes.	15					
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.8 Ingreso de adultos con menores de edad En caso de que un adulto concurriera con un menor de edad, se debe constatar la filiación entre los mismos y en caso contrario, se debe solicitar un documento oficial que acredite su tutoría.	Cuenta con un protocolo para el ingreso de menores de edad al establecimiento acorde con la legislación nacional e internacional.	16					
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.9 Condiciones de los servicios Se recomienda que el documento firmado por el huésped a su ingreso contenga las condiciones del servicio a fin de asegurar su aceptación.	El registro de ingreso de huéspedes contiene la descripción y condiciones de los servicios.	17					
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.10 Gestionar alojamiento en otros establecimientos del destino En caso de no disponer de plazas al momento de la llegada de un cliente, se colaborará en la gestión de alojamiento en otro establecimiento.	Ha establecido un protocolo de acción al presentarse un overbooking en el establecimiento.	18					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.11 Estándar de presentación de habitaciones y/o unidades funcionales Se debe disponer del estándar documentado de habitación o unidad funcional limpia y preparada para el ingreso del huésped, para que sirva de referencia para la realización de las tareas.	Cuenta con un procedimiento de limpieza y mantenimiento de las habitaciones y/o unida- des funcionales.	19					
	Controla el inventario del mo- biliario permanente.	20					
	Comunica de manera docu- mentada la distribución de los elementos en cada habitación a las personas encargadas de su limpieza y mantenimiento.	21					
	Controla, el inventario del consumo del minibar.	22					
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.12 Estándar de presentación de desayuno Se debe disponer del estándar documentado del desayuno para la prestación del servicio, para que sirva de referencia para la realización de las tareas.	Ha definido fichas técnicas en cocina que incluye la presen- tación de los platos.	23					
	Ha definido el procedimiento para la presentación del de- sayuno y lo comunica al per- sonal.	24					
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.13 Desayuno con productos típicos, regionales y artesanales La organización debe incluir en la oferta del servicio de desayuno productos típicos, regionales y/o de elaboración propia.	Define los platos típicos de la localidad o región y los exhibe en su oferta gastronómica.	25					
1. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO 1.14 Egreso del huésped al establecimiento La organización debe contar con un método para registrar la salida de los huéspedes y prestar un servicio de guarda de equipajes.	Cuenta con un procedimiento de salida del huésped y lo co- munica al personal.	26					
	Entrega cuenta física al cliente con la descripción de los ser- vicios y consumos tomados.	27					
	Ofrece el servicio de guarda de equipajes, una vez cance- lada la cuenta por parte del huésped.	28					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES 2.1 Identificación de la organización El nombre de la organización debe estar perfectamente identificado en la entrada del espacio físico del establecimiento.	Exhibe su nombre y logo en la entrada del establecimiento y o mantiene en perfecto estado.	29					
2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES 2.2 Acceso al establecimiento Los distintos accesos de ingreso y de estacionamiento si tuviera, se encuentran debidamente señalizados, cuentan con iluminación y se mantienen limpios y despejados de obstáculos.	Mantiene los accesos en óptimas condiciones de seguridad e higiene.	30					
2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES 2.3 Inventarios de insumos La organización debe realizar inventarios de insumos críticos para la prestación del servicio en forma documentada, y mantenerlos actualizados, a fin de asegurar los stocks mínimos necesarios y prever las necesidades de compras. Son ejemplos de insumos críticos: blancos, almohadas, vajilla, artículos de baño, artículos de limpieza y mobiliario.	Determina los stocks mínimos de insumo para su correcto funcionamiento.	31					
	Controla, mediante un mecanismo impreso o digital los insumos críticos del establecimiento y los mantiene actualizados. Los analiza y toma decisiones.	32					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES 2.4 Inventario de mobiliario y utensilios por unidad de alojamiento En caso de contar con unidades funcionales independientes, se debe realizar inventario sobre el equipamiento existente en cada una de ellas, en forma documentada, a fin de controlarlo al ingreso y egreso del huésped y detectar posibles faltantes.	Realiza inventarios diarios del mobiliario en las habitaciones y controlar su estado.	33					
2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES 2.5 Listado de proveedores críticos Se debe disponer de un listado actualizado de los proveedores críticos con sus datos de contacto y los servicios que provee.	Cuenta con un listado actualizado de proveedores críticos donde registra sus datos y los servicios que ofrece. Evalúa a sus proveedores críticos, dejando registro escrito o digital y toma decisiones como oportunidad de mejora para el servicio.	34 35					
2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES 2.6 Sistemas de calefacción y refrigeración. Se debe disponer de equipos para la calefacción y refrigeración de las instalaciones en áreas comunes y en las habitaciones; y que los mismos funcionen correctamente.	Cuenta con equipos de refrigeración y/o calefacción. Controla su funcionamiento mediante mantenimientos programados.	36 37					
2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES 2.7 Servicio de lockers En el caso de la modalidad de hostels, se debe ofrecer el servicio de instalaciones de lockers, teniendo en cuenta que los mismos permiten guardar mochilas de un tamaño mínimo de 65/70 litros.	Cuenta con un procedimiento de limpieza y mantenimiento de lockers. Informa las políticas de uso a los clientes de manera escrita.	38 39					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
<p>2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES</p> <p>2.8 Máquinas de expendio de alimentos y bebidas.</p> <p>En caso de que tuviera máquinas de expendio de productos alimenticios o de bebidas, se debe asegurar su correcto estado de uso e higiene; se debe verificar las fechas de vencimientos y retirar aquellos productos con fechas vencidas.</p>	<p>Cuenta con un procedimiento de limpieza y mantenimiento de máquinas de expendio de alimentos y bebidas y mantiene los productos vigentes.</p>	40					
<p>2. RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES Y PROVEEDORES</p> <p>2.9 Almacenaje de blancos en stock</p> <p>Los materiales de blancos en stock deben almacenarse en un lugar acondicionado para tal fin que debe ser limpio, ventilado y seco. En dicho espacio se debe diferenciar claramente los blancos limpios de los sucios; los que están en uso de los que no.</p>	<p>Documenta el inventario de blancos en el establecimiento, controla y actualiza estado, existencias y rotación, de acuerdo con las políticas fijadas por la administración.</p>	41					
<p>3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</p> <p>3.1 Rutina de limpieza de áreas comunes y exteriores</p> <p>La organización debe definir una rutina de limpieza que contemple: cuándo se realiza y los productos y artículos a emplear. Dicha rutina debe estar documentada.</p>	<p>Cuenta con un Programa de limpieza y desinfección que contemple todas las áreas del establecimiento y lo comunica al personal, vigilando su cumplimiento.</p>	42					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 3.2 Servicios de baños en áreas comunes En el caso de disponer de baños en áreas comunes, éstos deben encontrarse limpios y mantenidos. Para facilitar su uso, deben contar con: jabón, papel higiénico, papelería, toallas de papel o secador de manos y aromatizante. Se debe contar con el registro de limpieza y desinfección correspondiente.	Incluye en el Programa de limpiezas y desinfección los baños en áreas comunes, su- pervisa de manera documen- tada su estado y lo comunica al personal, tomando los co- rrectivos necesarios.	43					
3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 3.3 Instructivo de limpieza de habitaciones o unidades funcionales La organización debe establecer los pasos a seguir para la limpieza de las habitaciones, de las unidades funcionales donde se alojan los huéspedes, con el efecto de facilitar el conocimiento de dichos estándares.	Ha identificado un procedi- miento de limpieza para las habitaciones.	44					
	Incluye el método de aseo en el Programa de Limpieza y desinfección y lo comunica al personal vigilando su cumpli- miento.	45					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 3.4 Productos de limpieza identificados Los productos de limpieza se deben encontrar en sus envases originales, los cuales deben tener las etiquetas establecidas por el proveedor. En caso de que los productos se hayan vuelto a envasar y/o fraccionar, el nuevo envase debe encontrarse etiquetado indicando su contenido. Asimismo, nunca se deben utilizar botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.	Cuenta con un lugar para al- macenamiento de los produc- tos de limpieza.	46					
	Mantiene los productos de limpieza en sus envases ori- ginales o los etiqueta cuando son reenvasados.	47					
3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 3.5 Plan de mantenimiento programado Se recomienda diseñar un plan de mantenimiento preventivo en donde se establezcan las acciones programadas, los responsables y la periodicidad para realizarlas.	Ha definido el Plan de mante- nimiento programado y con- trola su ejecución.	48					
3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 3.6 Mantenimiento correctivo Se debe disponer de un registro donde consten los pedidos de reparación de averías que se producen en el establecimiento, como también se registren sus reparaciones. La información mínima requerida debe contener: descripción y tipo de avería, fecha del pedido de reparación y fecha de reparación.	Documenta, los manteni- mientos correctivos de equi- pos e instalaciones y toma decisiones.	49					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
3. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 3.7 Desinfección, desinsectación y control de plagas Se deben realizar en forma periódica aquellas desinfecciones, desinsectaciones y desratizaciones indicadas, ya sea por normativa legal vigente o acción propia del establecimiento. Como también la realización de la limpieza periódica de los tanques y de las cisternas para la provisión de agua potable. Se deben mantener los registros de su realización.	Cuenta con un Plan Integral de Manejo de Plagas y con- trola las áreas tratadas me- diante registro.	50					
	Ha definido un procedimiento para la limpieza y desinfección de los tanques y cisternas de reserva de agua potable.	51					
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.1 Planificación de tareas La organización debe planificar en forma documentada las tareas programadas que lleva a cabo para la gestión operativa.	Define su planeación estraté- gica a partir de la interrelación de áreas para su gestión ope- rativa.	52					
	Consecuencia del anterior, ha definido su estructura organi- zacional y establece funcio- nes y responsabilidades por cada cargo.	53					
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.2 Responsable de coordinar las acciones de calidad de la organización Se debe definir, dentro de las funciones de la estructura de la organización, la persona que tiene como tarea el seguimiento del presente documento.	Ha designado un responsable para la implementación del Manual de Buenas Prácticas, definiendo sus funciones y responsabilidades.	54					
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.3 Comunicación al nuevo personal sobre sus responsabilidades y obligaciones Se debe transmitir al nuevo personal (incluidos los temporales) lo que se espera de ellos, sus responsabilidades y obligaciones, y la política del servicio de la organización. Esta comunicación debe quedar registrada.	Cuenta con un procedimiento de inducción al personal nue- vo y temporales.	55					
	Define temáticas de induc- ción y las incluye en la agenda de capacitaciones.	56					
	Registra las asistencias, física o digitalmente y las organiza en carpetas.	57					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.4 Conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización El personal posee conocimiento de las características y oferta del establecimiento: número de habitaciones o unidades funcionales, instalaciones, servicios y horarios.	Cuenta con un Plan de capacitación dirigido a todo el personal, donde incluye los servicios de alojamiento prestados.	58					
	Registra las asistencias, física o digitalmente y las organiza en carpetas.	59					
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.5 Capacitación al personal La Dirección debe asegurar que se realizan como mínimo 2 capacitaciones anuales relacionadas con aspectos críticos de la prestación de servicios, como ser: atención al cliente; manipulación de alimentos; limpieza de habitaciones y áreas comunes. Se deben mantener registros de las capacitaciones recibidas.	Ha definido un Plan de capacitaciones, con agenda anual, incluyendo todas las temáticas necesarias para cumplir satisfactoriamente con los puntos críticos de la prestación de servicios.	60					
	Evalúa las capacitaciones dictadas para corroborar la eficacia de las mismas y analiza la información.	61					
	Registra las asistencias, física o digitalmente y las organiza en carpetas.	62					
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.6 Información sobre la oferta turística relevante La Dirección debe asegurarse de que el personal, que mantiene contacto directo con los clientes, conoce el entorno geográfico del destino en el que se localiza el establecimiento y los atractivos turísticos más importantes.	Cuenta con un Plan de capacitaciones dirigido a todo el personal, donde incluye geografía y atractivos relevantes del destino donde se localiza.	63					
	Registra las asistencias, física o digitalmente y las organiza en carpetas.	64					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.7 Materiales y soportes de información La organización debe contar con elementos y/o materiales propios o de terceros (folletos, páginas web, aplicaciones, dossiers, otros) para brindar información al huésped acerca de servicios, actividades y atractivos del destino; incluyendo los datos de contacto de las oficinas de información turística si las hubiera. Son ejemplos de información a brindar: excursiones, servicios de alimentos y bebidas, alquiler de coches, transportes, servicios de auxilio para vehículos, servicios médicos, lugar de venta de artesanías, etc.	Mantiene material físico y digital de los atractivos y actividades locales.	65					
	Mantiene actualizada la base de datos de las oficinas de turismo en el destino donde se localiza, informa al personal y brinda información al cliente cuando la solicita.	66					
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.8 Código de vestimenta y aspecto personal La organización debe definir y comunicar a todo el personal, los criterios o códigos sobre indumentaria laboral y aspecto personal que los empleados deben mantener durante la jornada de trabajo y su relación con los clientes. Se recomienda incluir en las vestimentas elementos típicos del Paraguay o regionales, especialmente en fiestas tradicionales. Los criterios establecidos deben quedar documentados.	Ha establecido los criterios sobre indumentaria laboral y aspecto personal, los socializa con el personal y los incluye dentro de las responsabilidades de cada cargo.	67					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.9 Fórmulas de cortesía y trato al cliente La dirección debe definir en forma documentada y comunicar a todo el personal, determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que se han de emplear en la prestación del servicio. Son ejemplos, las fórmulas empleadas para la atención telefónica, las comunicaciones por correo electrónico, las expresiones de bienvenida.	Ha establecido protocolos de comunicación con los clientes. Los socializa con el personal y supervisa su cumplimiento.	68					
4. PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO 4.10 Herramientas de comunicación interna La organización debe disponer de un soporte de comunicación interna que permita asegurar que la información relevante es transmitida incluyendo incidencias, cambios, quejas, pendientes, entre otros. Como, por ejemplo: un cuaderno de comunicaciones, pizarra, etc.	Ha definido el método de comunicación interna con su personal, lo socializa y evalúa periódicamente su eficacia.	69					
5. SATISFACCIÓN AL CLIENTE 5.1 Canales de recepción de quejas y/o sugerencias del cliente La organización debe contar con un medio para que el cliente pueda dejar sus quejas y sugerencias; y dicho elemento debe estar disponible al cliente.	Ha establecido un procedimiento para el tratamiento de quejas y sugerencias, asignando responsable para su análisis.	70					
	Cuenta con un modelo físico o digital de quejas y sugerencias.	71					
	Cuenta con mecanismos de difusión para que el cliente conozca el modelo de quejas y sugerencias.	72					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
5. SATISFACCIÓN AL CLIENTE 5.2 Medición de la satisfacción del cliente La organización debe disponer de algún método que le permita evaluar el grado de satisfacción de sus clientes respecto a la prestación del servicio. Los resultados deben analizarse y se consideran un registro.	Cuenta con un procedimiento para la satisfacción del cliente.	73					
	Ha definido un instrumento para la medición de la satis- facción del cliente y analiza sus resultados.	74					
5. SATISFACCIÓN AL CLIENTE 5.3 Mejora del servicio Para mejorar el servicio brindado se deben utilizar los resultados de la satisfacción de los clientes y las quejas o sugerencias recibidas. La organización debe demostrar alguna mejora implantada gracias a la información obtenida de dichos resultados.	Cuenta con un Plan de me- jora, producto del análisis de quejas y sugerencias y de la satisfacción del cliente.	75					
	Ha definido el responsable para el seguimiento al Plan de mejora.	76					
6. GESTIÓN AMBIENTAL 6.1 Acciones de gestión ambientales La organización debe establecer algunas acciones que procuren disminuir el impacto en el ambiente y tener evidencia de ello. Son ejemplos de acciones ambientales: separación de residuos, reutilización de papel, eficiencia del consumo energético y de agua, regulación de la temperatura en los equipos de refrigeración y de calefacción, entre otros.	Ha definido un Plan de ges- tión ambiental acorde a sus necesidades.	77					
	Cuenta con instrumentos que le permitan medir los consu- mos de servicios públicos y la disminución de residuos sólidos y, analiza la información.	78					
	Designa un responsable para el seguimiento al Plan de ges- tión ambiental establecido y toma decisiones.	79					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
6. GESTIÓN AMBIENTAL 6.2 Generar conciencia al huésped en el cuidado del ambiente La organización debe realizar acciones que procuren sensibilizar a los huéspedes en el cuidado del ambiente, tales como: señalética para la reutilización de toallas, consumo responsable del agua, recolección de residuos, cuidado del recurso patrimonial, entre otros.	Brinda información al huésped sobre el comportamiento responsable del turista y ha incluido acciones en su Plan de gestión ambiental para sensibilizar a sus huéspedes.	80					
6. GESTIÓN AMBIENTAL 6.3 Gestión de residuos La organización debe implementar un método para la separación de los residuos que genera la actividad; dicha separación se puede establecer entre los que son orgánicos (llamados también basura: restos de comida, residuos húmedos o sucios) y los reciclables (o no orgánicos, que son: cartón y papel, plásticos, metal y vidrio).	Incluye en su Plan de gestión ambiental la gestión de residuos, define mecanismos de minimización, analiza resultados y toma decisiones.	81					
7. SEGURIDAD 7.1 Capacitación en manipulación higiénica de alimentos El personal que está en contacto con la prestación del servicio de desayuno y/o alimentos y bebidas debe contar con la capacitación en manipulación e higiene de alimentos.	Incluye dentro del Plan de capacitación las relacionadas con manipulación de alimentos.	82					
	Evalúa las capacitaciones dictadas para corroborar la eficacia de las mismas y analiza la información.	83					
	Registra las asistencias, física o digitalmente y las organiza en carpetas, incluido copia de la certificación otorgada a los manipuladores de alimentos.	84					
7. SEGURIDAD 7.2 Información de contacto de servicios médicos y de seguridad La dirección se debe tener disponible en un listado con los datos de contacto de servicios médicos, de emergencias y de seguridad de la zona.	Dispone de un listado de servicios médicos, de emergencia y de seguridad del destino donde se localiza y lo mantiene actualizado.	85					
	Ha establecido mecanismos para la consulta permanente de los listados, por parte de su personal.	86					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
7. SEGURIDAD 7.3 Botiquín de primeros auxilios El establecimiento debe contar con un botiquín de primeros auxilios o similar, situado en un lugar de fácil acceso y conocido por el personal, para poder atender a los huéspedes y/o al personal en caso de accidente. Se debe mantener el stock mínimo de los productos que lo componen y verificar periódicamente sus vencimientos.	Cuenta con un botiquín de primeros auxilios, dotado con los medicamentos mínimos requeridos.	87					
	Cuenta con un procedimiento para la dotación y verificación de productos vencidos y su uso en caso de accidentes menores, designando un responsable.	88					
	El personal conoce la ubicación y el procedimiento para atender accidentes menores.	89					
7. SEGURIDAD 7.4 Señalización y elementos de seguridad La organización debe asegurar que la señalización relativa a la seguridad es adecuada, visible y clara; debe identificar las salidas de emergencia, la ubicación de los extintores, el punto de encuentro y contar con el plano de evacuación. Debe asegurarse que las puertas y las salidas de emergencia se encuentran en todo momento libres de obstáculos y claramente señalizadas. Así también deben estar identificados y mantenidos aquellos espacios que por su condición o uso representen un riesgo para los huéspedes, para el personal y la organización; como por ejemplo depósitos de materiales inflamables, cáusticos, tóxicos, etc.	Cuenta con la señalización apropiada según las leyes vigentes e informa al huésped sobre sitios riesgosos.	90					
	Controla mediante grupos de seguridad interna que las puertas y salidas de emergencia se encuentren libres de obstáculos.	91					
7. SEGURIDAD 7.5 Capacitación en seguridad La organización debe contar como mínimo con un empleado capacitado en primeros auxilios y RCP, y aspectos de seguridad. Se deben mantener los registros de dichas capacitaciones.	Ha priorizado el personal que debe certificarse en primeros auxilios y en RCP.	92					
	Guarda los registros de capacitación en carpetas físicas o digitales.	93					

Buenas prácticas	Requisitos	Cantidad Requisitos	Comentarios del empresario	Acciones de Mejora	Evidencias	Verificación	Fecha compromiso
TOTAL REQUISITOS		93		SUBTOTAL CUMPLIMIENTO REQUISITOS		0	

Cibergrafía y documentación de referencia

1. <https://docplayer.es/3940361-Alojamiento-extrahotelero.html>
2. https://www.registur.gov.py/registur/informes/emitir_informe_servidor?formato=pdf&nombre_reporte=rptListadoServicioPrestadores.rptdesign¶metros=%26parametros0%3D49
3. https://www.senatur.gov.py/index.php/download_file/view/3364
4. https://www.senatur.gov.py/application/files/5414/7921/9109/Resolucion_332-2010.pdf
5. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491710219.pdf>
6. <http://www.hotelesestelar.com/sites/all/themes/files/footerFiles/pdf/condiciones-generales.pdf>
7. <http://www.tresde.com.py/lp.html?cur=PYG&p=1>
8. <http://yise1994.blogspot.com/2017/05/ano-del-buen-servicio-al-ciudadano.html>
9. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491710219.pdf>
10. <https://es.slideshare.net/miaa0666/formatos-reservaciones>
11. <https://www.ceupe.com/blog/las-reservas-de-un-hotel.html>
12. https://www.gitanos.org/upload/19/06/Procedimiento_de_Viajes.pdf
13. <https://es.slideshare.net/miaa0666/formatos-reservaciones>
14. <http://www.provincialplaza.com.ar/wp-content/uploads/Registro-de-huesped-para-completar.pdf>
15. http://kapsplace.com/formularios/es_registration.doc
16. <http://cmc.ihmc.us/cmc2006/Hotel%20San%20Jose%20Palacio%20-%20Formulario%20Registro.pdf>
17. <https://www.hotelesydestinos.com.co/turismo-sexual-con-menores-en-colombia/>
18. <http://hotellostreuerdos.com/demo-ok/codigo-de-conducta-y-prevencion-del-escnna/>
19. <http://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/programa-de-turismo-responsable-escnna/programas-de-turismo-responsable/escnna>
20. <https://fundacionrenacer.org/%C2%BFque-es-la-fundacion-renacer/>
21. <https://view.joomag.com/noti-renacer/0198790001416944645>
22. <http://www.thecode.org/es/about-the-code/>
23. <http://www.observatur.gov.py/index.php/index/novedades/presentan-materiales-de-prevencion-contra-la-explotacion-de-ninos-en-cuatro-idiomias>
24. <http://www.abc.com.py/viajes/contra-la-explotacion-sexual-en-ninos-asociadas-al-turismo-1761046.html>
25. <http://www.abc.com.py/edicion-impresalocales/presentaran-campana-para-prevenir-explotacion-sexual-898199.html>
26. <http://itapuanoticias.tv/evitar-la-explotacion-sexual-infantil-en-el-turismo/>
27. <https://cehat.com/frontend/cehat/OVERBOOKING-Y-OVERCONTRACTING--CAUSAS-Y-SOLUCIONES-vn3084-vst378>
28. <https://www.viajeros.com/articulos/1191-hoteles-que-hacer-si-sufres-overbooking>
29. <https://www.limpiezaslm2.com/limpieza-de-una-habitacion-de-hotel/>
30. http://aurora.turiba.lv/training/ES/Accommodation_ES/Part_124.htm
31. <https://www.directoalpaladar.com/cultura-gastronomica/los-tres-principales-desayunos-servidos-en-los-hoteles-internacionales>
32. <http://alexandravera75.blogspot.com/2012/05/proceso-de-check-out.html>
33. <http://hotel-calli.blogspot.com/2008/03/forma-para-check-out.html>
34. http://www.vigisalud.gov.py/establecimientos/images/documentos/legislacion/LEY_NRO_4934-13.pdf
35. https://www.intn.gov.py/application/files/7415/0099/0732/DECRETO_3891_de_accesibilidad.pdf
36. <https://www.scribd.com/doc/60014492/INVENTARIOS-HOTELEROS>

37. <https://gobnantas.wordpress.com/2010/06/13/inventario-en-el-departamento-de-pisos-i/>
38. <https://es.slideshare.net/paduecas/inventarios-de-habitacin>
39. <https://gobnantas.wordpress.com/2017/09/21/control-de-minibares-i/>
40. <http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/881.pdf>
41. <http://huila.gov.co/pae/documentos/operador-zona-2/category/52-plan-de-sanamiento?download=305:plan-preventivo-y-correctivo>
42. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/11/perfil-responsable-de-calidad/>
43. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/papel-del-responsable-de-la-gestion-de-la-calidad-iso-9001-2015/>
44. http://www.caribbean.edu/PoliticasyPolitica_de_vestimenta.pdf
45. <http://www.mailxmail.com/curso-hoteleria-recepcionista-perfil-funciones-2/recepcionista-hotel-imagen-personal>
46. <http://amadellaves2014.blogspot.com/2014/12/perfiles-de-cargos-del-departamento-de.html>
47. <https://www.pymesycalidad20.com/como-utilizar-la-cortesia-en-el-servicio-al-cliente-en-pymes.html>
48. <http://www.topsecretaria.com/la-cortesia-con-los-clientes/>
49. <http://empresariaefectivo.blogspot.com/2013/06/las-normas-de-cortesia-con-el-cliente.html>
50. <https://www.buenosnegocios.com/9-herramientas-utiles-la-comunicacion-interna-n448>
51. <https://leliazapata.com/2014/05/09/comunicacion-interna-en-un-hotel/>
52. <https://www.ithotelero.com/blog/eficiencia-en-la-comunicacion-interdepartamental-de-los-hoteles/>
53. <https://www.fotoluminiscente.co/single-post/2016/07/27/Se%20B1alizaci%C3%B3n-de-emergencia-para-hoteles>
54. https://files.epeldano.com/publications/pdf/8/cuadernos-de-seguridad_8_334.pdf
55. http://www.llegarasalto.com/docs/manuales_prl/MANUAL_HOSTELERIA_Q.pdf
56. <http://dipecholac.net/docs/xfiles/234-plan-de-evacuacion-para-hoteles.pdf>
57. https://www.freepik.com/free-vector/notepad-sheet-vector-illustration_3201426.htm
58. <http://www.uniformescomercia.com/uniformes-chef-cocina>
59. https://www.freepik.com/free-vector/chemistry-icons-flat_3949152.htm
60. https://www.freepik.com/free-icon/settings-gears_781159.htm
61. https://www.freepik.com/free-vector/construction-worker-icons-flat_1536630.htm
62. https://www.freepik.com/free-vector/road-worker-flat-icons-set_3948523.htm
63. https://www.freepik.com/free-vector/electricity-icons-set_1536742.htm
64. https://www.freepik.com/free-vector/prohibition-signs-set_877259.htm
65. <http://www.concremax.com.pe/noticia/senales-de-obligacion>
66. <http://sergio2388-blog.tumblr.com>
67. <https://es.vecteezy.com/arte-vectorial/137177-se-al-punto-de-encuentro>
68. <https://www.bradyindia.co.in/en-in/product/38773>
69. <https://www.doitcenter.com.pa/products/letrero-para-el-piso-precaucion-piso-mojado>
70. https://positivaeduca.positiva.gov.co/posipedia/public/files/archivos_descargas_categorias/Guia%20de%20se%C3%B1alizaci%C3%B3n.pdf
71. https://www.freepik.com/free-vector/hotel-interior-card-set_3796406.htm
72. https://www.freepik.com/free-vector/open-elevator-doors-plants_2949602.htm
73. https://www.freepik.com/free-vector/businesswoman-working-office_799834.htm
74. https://www.freepik.com/free-vector/professional-cleaner-woman-with-janitor-cart_1311441.htm
75. https://www.freepik.com/free-vector/industrial-cleaning-service-flat-icons-set_3789865.htm
76. https://www.freepik.com/free-icon/ladder_857097.htm
77. https://www.freepik.com/free-vector/cleaning-people-icons-set_3799752.htm
78. https://www.freepik.com/free-vector/industrial-cleaning-service-flat-icons-set_3789865.htm