
Turismo. Requisitos de calidad para la prestación de servicios de alojamiento

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con una Norma Internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo, Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv

ICS 03.200

NTS 03.44.01:23

Derechos Reservados

ÍNDICE**Página**

PRÓLOGO	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
1 OBJETO	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN.....	1
3 DEFINICIONES	1
4 ESTABLECIMIENTO	3
4.1 Generalidades	3
4.2 Infraestructura.....	3
4.3 Áreas verdes.....	4
4.4 Estacionamiento	4
4.5 Servicio de Portería	4
4.6 Recepción.....	5
4.6.1 Generalidades	5
4.6.2 Información y comunicación al cliente, huésped o visitante	5
4.6.3 Reservaciones	6
4.6.4 Check In o registro de ingreso.....	7
4.6.5 Check out o registro de salida y facturación	8
4.6.6 Servicio de Atención telefónica	8
4.7 Servicio de botones	9
4.7.1 Entrada de los clientes o huéspedes	9
4.7.2 Salida de los clientes o huéspedes	9
4.8 Manejo de equipaje	9
4.9 Baños de uso común	10
4.10 Habitaciones	10
4.10.1 Generalidades	10
4.10.2 Dimensiones	11
4.10.3 Climatización	11
4.10.4 Mobiliario y equipo.....	11
4.10.5 Ventanas.....	12
4.10.6 Baños de habitaciones	12
4.10.7 Iluminación.....	14
4.10.8 Ropa de cama y toallas	14

4.11	Área de servicio de alimentación y cocina	14
4.11.1	Generalidades	14
4.11.2	Servicio de alimentación y bebidas	15
4.11.3	Requisitos de Área de cocina	16
4.11.4	Condiciones de higiene	18
5	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.....	20
5.1	Generalidades	20
5.2	Limpieza de Áreas Comunes.....	20
5.3	Limpieza en Habitaciones.....	20
5.3.1	Generalidades	20
5.3.2	Aspectos para incluir en el proceso de limpieza en habitaciones	21
5.4	Limpieza del baño.....	23
5.4.1	Limpieza de baño de zonas comunes	23
5.4.2	Limpieza de baño de habitaciones	23
5.5	Limpieza de comedores y cocinas	24
5.5.1	Tratamiento de Residuos.....	24
5.5.2	Lavado de zona y utensilios de cocina	25
6	LAVANDERÍA	25
6.1	Lavandería y planchado de prendas del cliente	25
6.2	Lavandería de ropa de cama y toallas	26
7	RECURSOS HUMANOS	26
7.1	Reclutamiento, Selección y contratación de Personal	26
7.2	Formación	27
7.3	Requisitos y responsabilidades del personal en el servicio al cliente	27
7.4	Área o espacio para el personal del establecimiento	28
8	MANTENIMIENTO.....	29
8.1	Generalidades	29
8.2	Responsable del servicio de mantenimiento	29
9	PROVEEDORES Y COMPRAS	30
10	DOCUMENTOS Y REGISTROS	30
11	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	31
11.1	Requisitos generales	31
11.2	Prevención de riesgos y accidentes	31
	BIBLIOGRAFÍA.....	33

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Este documento ha sido desarrollado de acuerdo con las reglas establecidas en la norma NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

El Comité Técnico de Normalización N° 44 Turismo. Hoteles., fue el responsable del desarrollo de esta Norma Técnica Salvadoreña titulada NTS 03.44.01:23 “Turismo. Requisitos de calidad para la prestación de servicios de alojamiento”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES
Asociación Ágape de El Salvador
Asociación de Hoteles Pequeños de El Salvador (HOPES)
Asociación Salvadoreña de Hoteles (ASH)
Consultor Independiente
Defensoría del Consumidor
Ecomayan Tours
Grupo Cottamay
Ministerio de Turismo (MITUR)/CORSATUR
Novo Hotel & Suite
Universidad Dr. José Matías Delgado
Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene por objeto establecer los requisitos de calidad para la prestación de servicios de alojamiento, aplicado a todos aquellos establecimientos que presten comercialmente el servicio de alojamiento individual o colectivo, que mantengan un proceso de registro de ingreso y salida, con la identificación del huésped cada vez que estos utilicen sus instalaciones. También, es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la satisfacción del cliente, huésped o visitante.

Este documento surge en respuesta a la necesidad de proporcionar un servicio de calidad y ofrecer una experiencia satisfactoria al cliente, huésped o visitante, fomentando su fidelidad y cumpliendo sus exigencias globales en el sector.

Este documento proporciona una referencia de calidad para la prestación de servicios de alojamiento y se ha elaborado teniendo en cuenta los diferentes tipos de establecimiento, los modelos de negocio y los servicios ofrecidos, así como las demandas actuales de los huéspedes y sus tendencias.

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

1 OBJETO

Establecer los requisitos de calidad para la prestación de servicios de alojamiento.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento aplica a todos aquellos establecimientos de hotel, apartahotel y hostales que presten comercialmente el servicio de alojamiento individual o colectivo.

Nota: Deben considerarse los casos especiales que, por razones de infraestructura antigua, cultural, patrimonial y cascos históricos no se pueden modificar.

3 DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento, se aplican las siguientes definiciones:

3.1

apartahotel

establecimiento de alojamiento que presta servicios en apartamentos independientes de un edificio que integran una sola unidad bajo una misma administración, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor

3.2

áreas comunes

áreas disponibles del establecimiento de alojamiento para el uso de los clientes, huéspedes o visitantes

Nota: Algunas áreas comunes pueden ser: lobby, salón de evento, corredores, restaurante, bar, baños comunes, gimnasio, estacionamientos, jardines, piscina, entre otros.

3.3

check in o registro de ingreso

proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento

3.4

check out o registro de salida

proceso por medio del cual, se registra la salida y se recibe del huésped, la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía en el establecimiento

3.5

cliente

persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

Ejemplo:

Consumidor, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

Nota 1 a la entrada: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

3.6**establecimiento de alojamiento**

instalación acondicionada que provee servicios de alojamiento según sus características, manteniendo un procedimiento de registro de ingreso y salida, con la identificación del huésped cada vez que estos utilicen sus instalaciones

3.7**habitación**

cuarto privado de un establecimiento de alojamiento destinado a brindar facilidades para pernoctar o descansar una o más personas según su capacidad

3.8**hostal**

establecimiento de alojamiento en que se presta el servicio en habitaciones privadas de una edificación, cuyas características constructivas son las de una casa habitación y bajo estas características pueden ofrecer además servicios de alimentación

3.9**hotel**

establecimiento de alojamiento que presta servicios permanentes de recepción, alojamiento y atención a los huéspedes en habitaciones u otro tipo de unidades independientes para el mismo fin

Nota 1 a la entrada: Un hotel podría ofrecer también servicios de comida y bebida sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Nota 2 a la entrada: El hotel comprende la siguiente clasificación: aparthotel, cama y desayuno (Bed and Breakfast) y hotel boutique.

3.10**huésped**

persona que se registra en el establecimiento de alojamiento

3.11**proveedor**

persona u organización que proporciona un producto o un servicio

Ejemplo:

Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio.

Nota 1 a la entrada: Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

Nota 2 a la entrada: En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces “contratista”.

3.12

satisfacción del cliente o huésped

percepción sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes o huéspedes

Nota 1 a la entrada: Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente o huésped, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente o huésped.

Nota 2 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del cliente o huésped se han acordado con el cliente o huésped y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente o huésped.

[FUENTE: NTS ISO 9000:2015, 3.9.2, el término y las notas a la entrada fueron modificadas].

3.13

visitante

aquella persona que llega a un establecimiento de alojamiento para los fines por los cuales ha viajado a este

Ejemplos: Personas que lleven información o presten servicios a los huéspedes, invitados de huéspedes, interesados en adquirir servicios, entre otros.

4 ESTABLECIMIENTO

4.1 Generalidades

El establecimiento debe tener como mínimo:

- a) equipos funcionales;
- b) acceso a internet/wifi;
- c) servicios básicos (agua potable, energía eléctrica);
- d) servicio de cable.

Nota: El servicio de internet y cable está sujeto a disponibilidad de operadores del servicio.

4.2 Infraestructura

La infraestructura del establecimiento debe tener como mínimo:

- a) el nombre claramente visible y de fácil identificación;
- b) áreas limpias, ventiladas e iluminadas;

- c) instalaciones y mobiliario en buen estado de conservación;

Nota: Se entenderá por “buen estado de conservación” toda aquella instalación y mobiliario que presente ausencia de manchas, peladuras, sin partes despintadas, sin golpes, sin desperfectos, entre otros que ponga en riesgo su funcionalidad.

- d) áreas claramente identificadas y señalizadas;

Nota: La identificación y señalización deberá ser uniforme, éstos deberán ser sencillos y fáciles de entender, estar situados en lugares visibles y a una altura adecuada para su lectura.

- e) pisos y/o alfombras en buen estado de conservación;

- f) tomacorrientes para conexión de aparatos eléctricos y/o electrónicos, en buen estado de conservación;

- g) accesibilidad para personas con discapacidad;

Nota: Los requisitos de accesibilidad deben cumplirse bajo la Ley vigente de accesibilidad.

Nota: El establecimiento que no cuente con accesibilidad debe hacerlo de conocimiento público.

- h) un área destinada para guarda equipaje (recomendable).

4.3 Áreas verdes

El establecimiento debe como mínimo garantizar el ornato y las buenas condiciones de las áreas verdes, en caso de tenerlas.

4.4 Estacionamiento

Cuando el establecimiento cuente con estacionamiento propio o privado debe cumplir como mínimo:

- a) estar ubicado preferentemente junto al edificio principal, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios;
- b) tener señalización de identificación, delimitación e iluminación;
- c) proporcionar indicaciones y las condiciones de uso.

4.5 Servicio de Portería

Cuando el establecimiento cuente con el servicio de portería deberá cumplir como mínimo:

- a) saludar con cortesía a los clientes, huéspedes, visitantes o colaboradores a su llegada o salida;
- b) ofrecer ayuda al cliente, huésped o visitantes con su equipaje y carga, al entrar o salir del establecimiento;

- c) conocer los servicios complementarios y estar familiarizados con las zonas aledañas al establecimiento y atracciones locales.

4.6 Recepción

4.6.1 Generalidades

El área de recepción debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) espacio para atender y registrar a los huéspedes;
- b) espacio de espera con un sillón y mesa;
- c) caja de seguridad (opcional);

Nota: El establecimiento puede ofrecer el servicio de caja de seguridad en la recepción o en las habitaciones.

- d) tarifas disponibles, formas de pago, horarios de check in y check out en un lugar visible;
- e) evaluar el número de check in y check out previstos diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- f) prestar atención continua las 24 horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendido por otra persona con las mismas competencias;
- g) disponer de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a huéspedes del establecimiento con su debido registro de entrega al huésped;
- h) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- i) dar el trato al cliente, huésped o visitante, de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales g), h) e i) de este numeral.

4.6.2 Información y comunicación al cliente, huésped o visitante

El servicio de información y comunicación debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) informar de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición;
- b) facilitar información de sitios y servicios del interés del cliente, si es requerido;
- c) avisar de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento y documentarlo;

Nota: Por ejemplo, la existencia de obras, limitaciones de horarios o servicios, entre otros.

- d) disponer de un registro de información pertinente de cualquier tipo de incidencias en el establecimiento y requerimientos del huésped acontecido durante el turno en función;
- e) facilitar en cualquier medio disponible de un mapa local sobre la localización del establecimiento;
- f) tener instrucciones documentadas de las acciones a realizar en caso de sobre contratación y sobreventa;
- g) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios, los cuales deberán ser documentados;
- h) obtener la retroalimentación relativas a los productos y servicios, incluyendo las quejas, los cuales deberán ser documentados;
- i) proveer otra información como políticas que el establecimiento haya definido.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales c), d), e), f), g), h) e i).

4.6.3 Reservaciones

El servicio de reservaciones debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) brindar la información requerida por el cliente a través de los diferentes medios, incluyendo como mínimo: la información de tarifas disponibles, plan de tarifas, políticas de reservación y políticas de llegada;
- b) registrar por medios electrónicos o escritos: la fecha de check in y check out , nombre del cliente, nombre de la persona que hizo la reservación, tipo de habitación, número de personas por habitación, DUI o pasaporte, teléfono o correo electrónico de contacto, tarifa y forma de pago aplicables y empleado que recibió o procesó la reservación;
- c) registrar toda petición adicional del cliente e informar la factibilidad de cumplirla por el establecimiento;
- d) confirmar la reservación antes de 24 horas (si aplica), proporcionar número de reserva, los datos de sus reserva y pedidos adicionales (si aplica) y solicitar la confirmación de los requisitos del cliente;
- e) tener un control de reservaciones acorde a la disponibilidad;
- f) justificar, documentar y comunicar al cliente cualquier cambio en una reservación previo a su llegada al establecimiento;
- g) tener instrucciones documentadas de las acciones a realizar en el caso que por fuerza mayor ocurriera un inconveniente en la reserva confirmada.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales a), b), c), e), f) y g).

4.6.4 Check In o registro de ingreso

El servicio de check in debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) proporcionar la información de tarifas disponibles, formas de pago, tipo de facturación y hora de check in y check out;
- b) realizar el registro de acuerdo con la política del establecimiento y con los procedimientos establecidos;
- c) verificar que la hoja de registro esté debidamente completada con la siguiente información como mínimo:
 - 1) por el cliente:
 - fecha de entrada y salida;
 - nombre/s completo del/ de los huéspedes/es;
 - fecha de nacimiento;
 - número y tipo de documento de identidad;
 - nacionalidad y procedencia;
 - profesión u oficio (opcional);
 - teléfono o correo electrónico de contacto;
 - domicilio (opcional);
 - teléfono contacto de emergencia;
 - firma del cliente.
 - 2) por el recepcionista:
 - número y tipo de habitación;
 - tarifa y forma de pago aplicables;
 - nombre del empleado que registró al huésped;
 - verificar que la información del cliente y de los acompañante/es cuente al menos con nombre completo, tipo y número de documento de identificación.

Nota: El establecimiento debe verificar que se cumplan todos los requisitos legales vigentes de las entidades competentes en la Policía Nacional Civil y la Dirección General de Migración y Extranjería, tales como: Informe de entrada de huéspedes nacionales o extranjeros.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales b) y c) de este numeral.

4.6.5 Check out o registro de salida y facturación

El servicio de check out y facturación debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) disponer con el horario de facturación y cobro, las 24 horas;
- b) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente o huésped en un lugar visible;
- c) presentar la cuenta del alojamiento y demás servicios prestados para revisión del cliente o huésped y la firma de este para visto bueno;
- d) detallar la cuenta a medida que el cliente o huésped lo solicite y puede ser emitida a nombre de terceros;
- e) emitir factura o comprobante de crédito fiscal, según solicitud del cliente o huésped;
- f) resguardar y manejar adecuadamente objetos olvidados por el huésped en la habitación;
- g) asegurar que todas las pertenencias que hayan sido depositadas en el resguardo de equipaje o caja fuerte del establecimiento, en caso se disponga del mismo, sean entregadas al huésped en el momento de su retiro o a solicitud del cliente.

4.6.6 Servicio de Atención telefónica

El servicio de atención telefónica debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) recibir llamadas telefónicas las 24 horas del día y transferirlas, si aplica;
- b) atender el teléfono según el protocolo del establecimiento;
- c) recibir mensajes y transferirlos a los huéspedes garantizando la confidencialidad de los mismos;
- d) tener bitácora de los mensajes dirigidos a los clientes o huéspedes incluyendo la siguiente información como mínimo: la fecha y hora de la llamada, número de habitación, nombre del empleado que tomo el mensaje y asegurarse la entrega de los mismos;
- e) poner a disposición de los clientes un medio de comunicación en caso de no existir teléfono en la habitación o en el establecimiento.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales b) y d) de este numeral.

4.7 Servicio de botones

4.7.1 Entrada de los clientes o huésped

Cuando el establecimiento cuente con el servicio de botones para la entrada de los clientes o huésped deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) saludar con cortesía a los clientes, huéspedes o visitantes a su llegada;
- b) manejar el equipaje con cuidado;
- c) explicar funcionamiento de luces, televisión, agua caliente y demás mobiliario y equipo existentes en las habitaciones;
- d) informar al cliente sobre los diferentes servicios y políticas generales del establecimiento;
- e) señalar la distribución de las diferentes áreas del establecimiento;
- f) prestar ayuda en caso de que se solicite alguna asistencia.

4.7.2 Salida de los clientes o huéspedes

Cuando el establecimiento cuente con el servicio de botones para la salida de los clientes o huéspedes deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) acudir en forma expedita al llamado de los clientes o huéspedes;
- b) manejar el equipaje con cuidado;
- c) despedirse con cortesía.

4.8 Manejo de equipaje

Cuando el establecimiento cuente con el servicio de manejo de equipaje deberá cumplir como mínimo:

- a) controlar y manejar cuidadosamente el traslado del equipaje ya sea individual o grupal;
- b) en el caso se ofrezca servicio de resguardo de equipaje este deberá:
 - 1) tener una zona específica para guardar el equipaje;
 - 2) restringir el acceso a las personas no autorizadas;
 - 3) establecer un mecanismo que permita la identificación (nombre, numero de habitación, estado en que se recibe y tipo de prenda), control y entrega del equipaje de los huéspedes.

4.9 Baños de uso común

Los baños de uso común deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) inodoro con aro y tapa;
- b) lavamanos;
- c) espejo;
- d) grifería;

Nota: Si el establecimiento ofrece agua caliente y fría debe estar claramente identificado.

- e) jabonera o dispensador con jabón;
- f) papel toalla y su dispensador;
- g) portarrollos con papel higiénico;
- h) cesto de basura con bolsa y con tapa;
- i) ventilación mecánica o natural;
- j) registros de limpieza de incidencias ocurridas y detectadas.

Conservar la información documentada como evidencia del literal j) de este numeral.

4.10 Habitaciones

4.10.1 Generalidades

Las habitaciones deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) identificación de habitación con nombre o número;
- b) directorio del establecimiento y contar con un mínimo de:
 - 1) números telefónicos internos, si aplica;
 - 2) números de emergencia;
 - 3) servicios ofrecidos con información que pueda ser de interés para los huéspedes (por ejemplo, horarios de apertura de los servicios, tarifas, canales de televisión, atracciones locales, voltaje, política de fumadores, entre otros);
 - 4) indicaciones de condiciones generales y uso de áreas comunes.

- c) carteles de no molestar y de solicitud de aseo;
- d) agua para consumo humano;

Nota: El agua debe ajustarse a los requisitos fisicoquímicos y microbiológicos, conforme lo establece el instrumento técnico jurídico correspondiente, en el caso de utilizar agua envasada, ésta debe contar con el Registro Sanitario Vigente.

- e) listado de precios de lavandería (en caso se ofrezca el servicio);
- f) bolsa o depósito de lavandería (en caso se ofrezca el servicio);
- g) vasos con protector higiénico (1 por persona);
- h) croquis visible de ruta de evacuación y la salida de emergencia.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales b), c), e) y h) de este numeral.

4.10.2 Dimensiones

Las dimensiones de las habitaciones deben tener como mínimo:

- a) área de 9 m² para habitaciones sencillas;
- b) área de 10,5 m² para habitaciones dobles.

4.10.3 Climatización

La climatización de las habitaciones debe tener como mínimo ventilación mecánica o natural.

4.10.4 Mobiliario y equipo

El mobiliario y equipo de las habitaciones debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) camas estándar desde 1,00 m de ancho;
- b) colchón en cada una de las camas con su plan de rotación vigente;
- c) almohada por persona;
- d) juego de lencería;
- e) mesa de noche (como mínimo una por habitación);
- f) closet o ropero en buen estado;

- g) silla (como mínimo una por habitación);
- h) puerta con chapas funcionales;
- i) mirilla;
- j) cadena o pasador de seguridad en la puerta;
- k) televisión a colores (opcional);

Nota: Según la oferta del establecimiento y debe hacerlo de conocimiento público.

- l) control remoto para cada televisor;
- m) teléfono con instrucciones de marcado (opcional);

Nota: Según la oferta del establecimiento y debe hacerlo de conocimiento público.

- n) tomacorrientes para conexión de aparatos eléctricos y/o electrónicos en buen estado de conservación;
- o) espejo;
- p) cesto de basura con bolsa;
- q) caja de seguridad a disposición de los huéspedes, (opcional);
- r) un minibar,(opcional);
- s) una plancha y una tabla para planchar, ambas deberán guardarse en el armario/guardarropa, (opcional).

Conservar la información documentada como evidencia de los literales b) y m) de este numeral.

4.10.5 Ventanas

Las ventanas de las habitaciones deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) cortinas o similares sin manchas o roturas;
- b) mecanismo de cierres funcionales.

4.10.6 Baños de habitaciones

Los baños de las habitaciones deben tener como mínimo:

- a) inodoro con aro y tapa;
- b) espejo;
- c) lavamanos con espacio para objetos de higiene personal;
- d) grifería;

Nota: Si el establecimiento ofrece agua caliente y fría debe estar claramente identificado.

- e) jabonera o dispensador con jabón;
- f) toallero;
- g) papel higiénico y de repuesto;
- h) portarrollos de papel higiénico;
- i) amenidades como mínimo: champú, jabón (manos y ducha);
- j) cesto de basura con bolsa;
- k) ducha;

Nota: Si el establecimiento ofrece agua caliente y fría debe estar claramente identificado.

- l) toalla de cuerpo y de manos;
- m) toalla o alfombra de salida de ducha;
- n) alfombra o piso antideslizante en ducha;
- o) puerta o cortina en ducha;
- p) secador de pelo (opcional);

Nota: El establecimiento puede tener la opción del secador de pelo, a solicitud del cliente.

- q) ventilación mecánica o natural;
- r) tomacorrientes para conexión de aparatos eléctricos y/o electrónicos;
- s) registros de incidencias ocurridas y detectadas durante las actividades de limpieza.

Conservar la información documentada como evidencia del literal s) de este numeral.

4.10.7 Iluminación

La iluminación de las habitaciones debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) iluminación general o focalizada;
- b) luz de cabecera empotrada o en la mesa de noche;
- c) interruptores de encendido y apagado en buen estado de conservación.

4.10.8 Ropa de cama y toallas

La ropa de cama y toallas para las habitaciones debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) estar limpias y en buen estado;

Nota: Buen estado se entenderá por la ausencia de manchas, rasgaduras, deshilados de las prendas, entre otros.

- b) tener juego de lencería que incluya: protector de colchón, sábana de forro, sábana, frazada o cobija (opcional o a solicitud del cliente) y funda de almohada;
- c) poseer almohada por persona y almohada adicional por cama;
- d) tener un juego de toallas por persona, este juego estará compuesto por: una toalla grande para ducha, una toalla de manos y una toalla de piso;
- e) hacer cambio periódico de acuerdo a sus políticas o requerimiento del huésped;
- f) disponer de inventario (par stock) mínimo dos juegos de lencería por cama.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales e) y f) de este numeral.

4.11 Área de servicio de alimentación y cocina

4.11.1 Generalidades

Cuando el establecimiento cuente con área de servicio de alimentación y cocina debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) agua fría y caliente;

Nota: Debe estar claramente identificada.

- b) iluminación adecuada;

- c) ventilación mecánica o natural;
- d) extractor de olores y humo o campana;
- e) lavatrastos;
- f) cocina a gas o de energía eléctrica;
- g) batería de cocina;
- h) horno (eléctrico, gas o microondas), (opcional);
- i) armarios o anaqueles para los víveres y utensilios;
- j) refrigerador con congelador;
- k) al menos dos recipientes con tapa para la basura;
- l) zonas separadas entre sí para manipulación de alimentos y para lavado, ya sea por barrera física o visual;
- m) trampa de grasa;
- n) cristalería, vajilla, cubertería y mantelería;
- o) mobiliario para el comedor;
- p) menús ya sea físico o digital;
- q) horarios de servicio de alimentación o restaurante.

Los equipos y los utensilios con los que cuenta la cocina y para el servicio de alimentación deben estar en buen estado de conservación, limpieza y mantenimiento.

4.11.2 Servicio de alimentación y bebidas

El establecimiento que ofrezca algún servicio de alimentación y bebidas ya sea desayuno, almuerzo, cena, servicio en habitaciones, cafetería/bar; deberá definir la forma en que lo ofrecerá (por ejemplo, buffet, a la carta, todo incluido), el lugar (por ejemplo, en el restaurante, comedor o instalaciones similares del establecimiento) y deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) facilitar/disponer de menús, incluyendo la variedad de platos disponibles, los precios y la forma de pago;
- b) definir el horario de servicio de alimentación o restaurante teniendo en cuenta lo que el establecimiento ofrezca (por ejemplo, desayuno, almuerzo, cena) y se comunicará a los huéspedes y clientes;

- c) definir como se procede en caso de que el huésped pueda pedir comida o bebidas a través de empresas de reparto externas. Las condiciones, si son aplicables, se comunicarán al huésped.

Conservar la información documentada como evidencia del cumplimiento de este numeral.

4.11.2.1 Servicio en comedor

Cuando el establecimiento cuente con servicio en comedor debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) si las mesas están cubiertas, deberá contar con mantelería de reserva para su sustitución durante el servicio. En cualquier caso, las superficies deberán estar limpias;
- b) el servicio/la mesa (es decir, la cristalería, la vajilla, la cubertería, las servilletas de tela o de papel) se repondrá para cada huésped y se limpiará la mesa.

4.11.2.2 Servicio en habitaciones

Cuando el establecimiento cuente con servicio en habitaciones debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) tener menús disponibles ya sean en formato físicos o digitales;
- b) informar al huésped del tiempo aproximado que durará la entrega del servicio de habitaciones;
- c) asegurar que la temperatura de los alimentos sea la adecuada cuando se sirvan en la habitación;
- d) definir con el huésped la forma de retirar la vajilla usada después del servicio;
- e) establecer un mecanismo para pedir con antelación el servicio de habitaciones para el desayuno (por ejemplo, la noche anterior), cuando se ofrezca.

Conservar la información documentada como evidencia del cumplimiento de los literales a) y e) de este numeral.

4.11.3 Requisitos de Área de cocina

El área de cocina debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) contar con el permiso expedido por la entidad competente;
- b) tener superficies de trabajo y utensilios de cocina (por ejemplo, mesas, bancos, tablas de cortar) adecuados para la elaboración de alimentos;
- c) tener superficies de trabajo planas y no juntas que faciliten la acumulación de suciedad;

- d) no habrá contacto entre los alimentos y el suelo. Los artículos que se caigan o se dejen caer al suelo, se desecharán en el momento;
- e) poseer puntos de agua de acuerdo con las zonas de trabajo;
- f) disponer en la zona de preparación, lavaplatos con sistema de agua fría, agua caliente y jabón desinfectante que garanticen la higiene;
- g) poseer paños de cocina para un solo uso;
- h) tener protección todas las ventanas y los espacios de ventilación, para evitar la entrada de insectos o roedores;
- i) poseer una ruta de evacuación de la basura cuando los contenedores estén llenos;
- j) disponer en las diferentes zonas de trabajo contenedores de basura de accionamiento automático con tapa y bolsa de forro en su interior;
- k) mantener registros de la cadena de frío y calor en función del tipo de alimentos y bebidas a servirse;
- l) definir el área para recepción de materias primas;
- m) contar con zonas para almacenar productos no perecederos;
- n) diferenciar física o temporalmente la zona para la preparación de verduras, pescado y carne (por ejemplo, tabla de colores o espacios separados);
- o) entre el desarrollo de una actividad y otra, la mantelería, los utensilios y las superficies de trabajo se limpiarán y desinfectarán con productos aptos para la elaboración de alimentos.

Nota: Estos requisitos deben complementarse de conformidad con lo establecido en el acuerdo N° 150 del Ministerio de Salud en su versión vigente.

Conservar la información documentada como evidencia del literal a) y k) de este numeral.

4.11.3.1 Aceptación y recepción de productos alimenticios

El establecimiento deberá establecer un procedimiento de aceptación y recepción de productos alimenticios. El establecimiento definirá los criterios de aceptación de los productos alimenticios según su tipo (por ejemplo, verduras, frutas, pescado, carne, hortalizas) y su presentación (por ejemplo, frescos, congelados, preparados) y de las bebidas, así como un sistema de devolución de los productos que no se ajusten a los criterios definidos.

En la recepción de productos, se controlarán los siguientes aspectos:

- a) el estado del embalaje;

- b) la fecha de caducidad;
- c) la temperatura y condiciones de conservación.

La zona de recepción de productos alimenticios permanecerá limpia para que se mantengan las condiciones higiénicas requeridas y no generen riesgo de contaminación.

El establecimiento deberá garantizar la seguridad de los alimentos ofrecidos por los proveedores.

Conservar la información documentada como evidencia del procedimiento de aceptación y recepción de productos alimenticios.

4.11.3.2 Almacenamiento de productos alimenticios

El área de almacenamiento de productos alimenticios debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) almacenar los productos alimenticios según su tipo y estado (por ejemplo, congelados, frescos, refrigerados, secos);
- b) aplicar un sistema de rotación (por ejemplo, basado en los principios de "primero en entrar, primero en salir" o "primero en caducar, primero en salir") para garantizar que no se sirvan productos caducados;
- c) controlar el cumplimiento de criterios de almacenamiento previamente establecidos en las materias primas que ingresen.

Conservar la información documentada como evidencia del literal c).

4.11.4 Condiciones de higiene

4.11.4.1 Condiciones de higiene en las actividades de Cocina

Las condiciones de higiene en cocina para la manipulación, preparación e inocuidad de alimentos deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) no introducir los dedos, al momento de probar los alimentos y bebidas durante la preparación;
- b) no tocar con los dedos el interior de los platos ni otros utensilios por la parte donde hay contacto habitual con los alimentos;
- c) no podrán trabajar en cocina o en los procesos de manipulación y elaboración de alimentos, toda persona con enfermedades infecto-contagiosas o enfermedades de piel o que en general puedan causar cualquier tipo de contaminación del alimento;

- d) tirar al contenedor de desperdicios todos los alimentos que procedan de platos o mesa del servicio al cliente;
- e) los excedentes de alimentos en buffet servido podrán ser recuperados salvo excepción de lácteos, servidos en mesa, autobuffet y además de aquellos en los que no esté asegurada la cadena de frío.

Nota: Estos excedentes serán tratados convenientemente para su posible reutilización: refrigerados y/o congelados. Serán identificados con la fecha de su elaboración inicial y/o fecha de caducidad o de uso preferente. Su reutilización deberá hacerse en el menor tiempo posible y no podrán ser nuevamente conservados o almacenados para otro nuevo servicio.

- f) el personal manipulador de alimentos realizará el procedimiento de lavado de manos, cada vez que cambie de actividad y las veces que sea necesario;
- g) secado de manos: Uso de servilletas o papel toalla, no utilizando en ningún caso toallas colectivas;
- h) el manipulador de alimentos tendrá vigente el carnet autorizado por la autoridad competente;
- i) evitar absolutamente la entrada de animales en recintos de cocina y en general donde hay productos alimenticios.

Conservar la información documentada como evidencia del literal h) de este numeral.

4.11.4.2 Condiciones de higiene en el personal de cocina

Para el trabajo en cocina se requieren las siguientes condiciones de higiene en el personal:

- a) limpieza corporal;
- b) pelo limpio, recogido y cubierto;
- c) limpieza de manos: uñas limpias y cortas;
- d) no portar anillos, pulseras, relojes de mano, así como otros objetos que puedan ocasionar accidentes y sean puntos de acumulación de restos alimenticios;
- e) vestimenta de trabajo limpia;
- f) zapatos limpios y antideslizantes.

5 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

5.1 Generalidades

El establecimiento deberá establecer un procedimiento de limpieza y desinfección asegurando que se determine: áreas, actividades, frecuencia, criterios de aceptación, insumos, equipo, métodos y responsabilidades; y todo el personal que lo ejecute, deberá llenar o completar los formatos establecido para tal fin, incluyendo incidencias ocurridas y detectadas.

Nota: Las frecuencias en el procedimiento de limpieza y desinfección deberán ser determinadas de acuerdo a la ocupación o el riesgo en las instalaciones.

El establecimiento deberá tener en cuenta las hojas de seguridad de los insumos empleados para la limpieza, respetando las instrucciones del fabricante, especificando concentración y naturaleza del producto. Los productos de limpieza deberán conservar sus etiquetas o estar visiblemente identificados.

Conservar la información documentada como evidencia del procedimiento de limpieza y las hojas de seguridad de los insumos de limpieza de este numeral.

5.2 Limpieza de Áreas Comunes

Se acepta como limpia un área común, si cumple los siguientes requisitos mínimos:

- a) libre de malos olores;
- b) libre de polvo o suciedad en paredes, suelos, techos, mobiliario, espejos, puertas, interruptor de luz, elementos decorativos, cristales, escaleras, ventanas, papeleras y contenedores de basura, entre otros;
- c) sin maleza, hojas y telas de araña;
- d) las piscinas deben tener un sistema de filtrado, el agua no debe presentar turbidez, ni material orgánico flotando y debe ajustarse a los parámetros microbiológicos y fisicoquímicos, establecidos en la reglamentación vigente.

El establecimiento deberá contar con registros que evidencien la limpieza en las áreas comunes, según lo hayan definido.

5.3 Limpieza en Habitaciones

5.3.1 Generalidades

La asignación de limpieza de las habitaciones se definirá según la prioridad del día, solicitudes del cliente, entrada o salidas de huéspedes.

El procedimiento de limpieza de habitaciones debe incluir como mínimo la descripción secuencial de las actividades, responsables, la frecuencia, materiales y equipos.

Para el desarrollo de la limpieza se debe utilizar un carro de limpieza o similar que permita colocar los utensilios de limpieza, lencería, toallas, amenidades y todo lo necesario para equipar la habitación, el cual debe estar limpio y en buen estado.

Realizar la limpieza en las habitaciones preferentemente en el turno de mañana, respetando la preferencia de los huéspedes (no molestar o solicitud de aseo de habitación).

Evitar cualquier molestia provocada por posibles ruidos derivados de la operatividad del servicio interno del establecimiento, en caso necesario informar al huésped.

Se acepta como lista una habitación, si cumple los siguientes requisitos mínimos:

- a) estar libres de malos olores;
- b) estar libres de polvo o suciedad en paredes, piso, techos, mobiliario, elementos decorativos, cristales, ventanas, entre otros;
- c) comprobar el funcionamiento de los equipos básicos de la habitación, informando al servicio de mantenimiento de las anomalías detectadas.

Conservar la información documentada de este numeral como evidencia del procedimiento de limpieza de habitaciones y sus registros.

5.3.2 Aspectos para incluir en el proceso de limpieza en habitaciones

En el proceso de limpieza en habitaciones se deben incorporar como mínimo los siguientes aspectos:

- a) limpiar y ordenar la habitación considerando:
 - 1) ventilar la habitación;
 - 2) limpieza de la habitación y su baño (Ver 5.4.2);
 - 3) limpieza de la terraza (si aplica);
 - 4) limpieza de papeleras;
 - 5) limpieza de los pisos, los espejos, ventanas, mobiliario, equipamiento y los elementos decorativos o funcionales;
 - 6) limpieza de las paredes y los techos cuando sean necesarios;
 - 7) ajuste de cortinas e iluminación;

- 8) reposición de las amenidades para los huéspedes y del papel higiénico en cantidades suficientes para garantizar un uso normal hasta el siguiente servicio de limpieza;
- 9) limpieza de alfombras (si aplica);
- 10) proteger los vasos limpios;
- 11) sustituir cristalerías usadas (si aplica);
- 12) reposición del contenido del minibar (si aplica), excepto cuando el minibar se abastezca según las especificaciones del huésped;

Nota: Cumplir con la reglamentación vigente para el contenido del minibar, por ejemplo, fechas de caducidad, idioma entre otros.

- 13) el envío de las prendas del huésped a la lavandería con la correspondiente información complementada en la hoja de lavandería o en la bolsa según el sistema establecido (si aplica).
- b) las toallas usadas se cambiarán diariamente por otras limpias, a menos que el huésped haya solicitado lo contrario o según política del establecimiento;
 - c) en cuanto a la política de cambio de sábanas, el servicio de limpieza cambiará las sábanas cada tercer día (o menos) de la estancia de un huésped, a menos que:
 - 1) el huésped solicita que se le cambien las sábanas antes o después;
 - 2) las sábanas estén manchadas o dañadas de alguna manera;
 - 3) exista un cambio en la ocupación de la habitación.
 - d) la ropa personal, las amenidades y otros artículos de los huéspedes deberán dejarse en el mismo lugar en que se encontraron;
 - e) proporcionar por el personal a petición del huésped elementos adicionales (por ejemplo, almohadas, frazada o cobija), o estar disponibles en el armario debidamente protegidas para mantenerlas limpias;
 - f) reponer los demás consumibles;
 - g) asegurar que el material informativo en cualquiera de sus formas este actualizado, disponible, ordenado y en buen estado;
 - h) respetar requerimientos especiales solicitados por el huésped, previamente aceptadas por el establecimiento.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales a) en su numeral 13), c), y g).

5.4 Limpieza del baño

5.4.1 Limpieza de baño de zonas comunes

Un baño de zonas comunes se considerará limpio, higiénico y ordenado cuando:

- a) está libre de malos olores;
- b) los insumos (por ejemplo, papel higiénico, jabón) se reponen;
- c) los accesorios del baño, los grifos y el espejo estén limpios y funcionales;
- d) cumple el procedimiento de limpieza definido por el establecimiento;
- e) se conservan los registros diarios de limpieza y desinfección.

Las frecuencias indicadas en el procedimiento respectivo pueden disminuirse si hay un bajo uso de las instalaciones. Asimismo, se aumentará la frecuencia cuando haya un uso intensivo de las instalaciones, o cuando se compruebe que los huéspedes no están satisfechos con el nivel de limpieza.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales d) y e) de este numeral.

5.4.2 Limpieza de baño de habitaciones

Un baño de habitación se considerará limpio, higiénico y ordenado cuando:

- a) está libre de malos olores;
- b) los insumos (por ejemplo, amenidades del baño, papel higiénico, jabón) y toallas se reponen;
- c) los accesorios del baño, los grifos y el espejo estén limpios y funcionales;
- d) las paredes, piso, área de ducha, muebles, espejos, puerta, ventanas, los interruptores de luz, aparatos eléctricos, los elementos decorativos y los contenedores de basura estén limpios;
- e) las prendas sucias deben ser llevadas al área de lavandería al finalizar cada ronda;
- f) cumple el procedimiento de limpieza definido por el establecimiento;
- g) se conservan los registros diarios de limpieza y desinfección.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales f) y g) de este numeral.

5.5 Limpieza de comedores y cocinas

Los comedores y cocina deben cumplir con lo establecido en el acuerdo N° 150 del Ministerio de Salud en su versión vigente.

El establecimiento deberá establecer el personal autorizado para el ingreso al área de cocina, así como también, establecer las políticas de alimentación del personal que desarrolla actividades en dicha área.

Las instalaciones de comedores, cocinas, zonas de preparación, conservación de alimentos y de enseres en contacto con ellos, deberán estar en perfectas condiciones de higiene y limpieza.

Los comedores y la cocina deberán estar separados de los servicios sanitarios, lugares donde se depositan las basuras (contenedores de disposición final) y de otras zonas que puedan ser fuente de contaminación (habitaciones, lugares con animales, entre otras).

Conservar la información documentada como evidencia del primer y segundo párrafo de este numeral.

5.5.1 Tratamiento de Residuos

El tratamiento de residuos debe cumplir con lo siguiente:

- a) las basuras estarán en recipientes tapados continuamente, preferentemente con pedal, los cuales dispondrán de bolsas para evitar en la medida de lo posible el contacto directo de la basura y el recipiente;
- b) los recipientes de basuras y papeleras del área de cocinas serán lavadas diariamente, con agua caliente, detergentes adecuados y desinfectantes, llevando registro de limpieza respectivo;
- c) al menos diariamente y cada vez que sea necesario se sacarán las bolsas de basura y serán llevadas a una zona aislada (contenedor), donde los olores no afecten a los alimentos;
- d) la ubicación de basuras y desperdicios será en zonas no visibles al cliente;
- e) las basuras y desperdicios serán segregadas según su origen: restos orgánicos de alimentos, vidrios, plásticos, tejidos, papel y cartón, entre otros con arreglo a las disposiciones municipales o a las políticas respectivas del establecimiento;
- f) cada recipiente de basura deberá estar perfectamente identificado, codificado por colores, indicando el tipo de basura o desecho al que está destinado su uso;
- g) en el movimiento de basuras y desperdicios, estas no se cruzarán con la zona de preparación y elaboración de alimentos.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales b) y d) de este numeral.

5.5.2 Lavado de zona y utensilios de cocina

El lavado de zona y utensilios de cocina debe cumplir con lo siguiente:

- a) contar con un procedimiento de limpieza y mantenimiento de las cocinas debidamente documentado con criterios de limpieza para garantizar una higiene adecuada de la misma;
- b) la limpieza de maquinaria y lavado de los utensilios de cocina se realizará después de cada servicio de comidas, respetando el procedimiento de limpieza;
- c) el lavado de los utensilios de cocina se realizará en zonas separadas a la elaboración y preparación de los alimentos;
- d) para la cristalería, cubertería, vajilla, entre otros del servicio al cliente se respetará el circuito de lavado descrito en el procedimiento; de manera general éstas incluirán lugar de entrada de los utensilios sucios, salida de utensilios limpios, secado y almacenamiento, se asegurará que no estén en contacto utensilios limpios con sucios;
- e) todos los utensilios defectuosos o dañados deberán ser eliminados de la circulación con el fin de evitar ser puesto nuevamente en el servicio al cliente;
- f) los olores que se perciban dentro de cocina deben ser los generados por la preparación de alimentos;
- g) los productos que se utilizan para la limpieza y desinfección, de alimentos y utensilios no deben impregnar olores en los mismos y se debe contar con las dosificaciones correspondiente a lo que se desee desinfectar;
- h) los textiles utilizados en cocina estarán identificados respecto a los diferentes usos; serán cambiados al menos diariamente y siempre que se tenga evidencia de su suciedad o posible riesgo de contaminación.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales a), b), d) y g) de este numeral.

6 LAVANDERÍA

6.1 Lavandería y planchado de prendas del cliente

La lavandería y planchado de prendas del cliente debe cumplir con los siguientes requisitos (si aplica):

- a) establecer un procedimiento de lavado y planchado interno o para subcontratar;
- b) establecer un registro para la solicitud del servicio del lavado y planchado, que tenga como mínimo:

- 1) datos del cliente;
 - 2) fecha y hora de recepción y entrega de prendas al cliente;
 - 3) número de habitación;
 - 4) precios de los diferentes servicios;
 - 5) listado del servicio requerido.
- c) en caso el servicio de lavandería sea subcontratado, el cliente debe ser informado de esta situación.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales a) y b) de este numeral.

6.2 Lavandería de ropa de cama y toallas

La lavandería de ropa de cama y toallas debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) establecer un procedimiento de lavado y planchado;
- b) tener el equipo necesario para el lavado y secado;
- c) instalaciones equipadas con el mobiliario suficiente para una correcta colocación y clasificación de la ropa que se encuentre en el interior;
- d) establecer un instructivo de lavado (incluyendo los productos a utilizar, cantidad de prendas según su naturaleza, tiempos y temperatura);
- e) en caso el servicio de lavandería sea subcontratado, la responsabilidad recae en ellos, siguiendo los lineamientos del contrato establecido.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales a), d) y e) de este numeral.

7 RECURSOS HUMANOS

7.1 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal

En cuanto a los requisitos del personal, el establecimiento debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) definir un procedimiento de reclutamiento y selección del personal, que incluya perfiles de puesto, requisitos de educación, formación, competencia y experiencia, mecanismos de selección del personal, para asegurar la idoneidad del personal contratado;

- b) realizar evaluaciones del desempeño del personal para medir el rendimiento y eficacia de los resultados de la prestación de los servicios;
- c) asegurar que el personal fortalezca sus competencias, educación y experiencia a través de programa de formación;
- d) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas; estas acciones pueden realizarse junto con el trabajador.

Nota: Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

Conservar la información documentada como evidencia de los literales a), b), c) y d) de este numeral.

7.2 Formación

El establecimiento debe diseñar, aplicar y revisar periódicamente un programa de formación sobre el servicio de alojamiento y servicios adicionales que preste, para mejorar la competencia del personal, de acuerdo con las necesidades identificadas.

El programa de formación debe:

- a) incluir un período de formación para el personal de nueva contratación, para facilitar esta actividad, podrá contarse con información documentada en el que se definan aspectos básicos del funcionamiento general del establecimiento;
- b) considerar inducción para el personal subcontratado sobre la prestación de los diferentes servicios;
- c) incluir diferentes tipos de temas de formación para que el personal adquiriera la competencia necesaria en la prestación del servicio.

Nota: Entre los temas pueden estar previstos los siguientes: normas de calidad, atención de servicio y trato con el cliente, idiomas, cumplimiento de las necesidades de distintos tipos de huéspedes, cocina, seguridad y salud en el trabajo, buenas prácticas de manufactura o manipulación de alimentos, entre otros.

Conservar la información documentada de este numeral como evidencia de la implementación del programa de formación.

7.3 Requisitos y responsabilidades del personal en el servicio al cliente

Todo el personal responsable de la calidad del servicio al cliente deberá:

- a) atender a los huéspedes y visitantes con educación y cortesía;
- b) mantener buena presentación, limpieza y orden;

- c) portar un distintivo en el que se identifique el nombre de la persona y al establecimiento;
- d) prestar el servicio con prontitud y diligencia cumpliendo con el perfil del puesto;
- e) saber cómo actuar en caso de emergencia;
- f) saber informar de las diferentes facilidades disponibles para los huéspedes con algún tipo de discapacidad.

Conservar la información documentada como evidencia del literal d) de este numeral.

7.4 Área o espacio para el personal del establecimiento

El área o espacio para el personal debe tener como mínimo:

- a) espacio adecuado para resguardo de pertenencias personales;
- b) espacio establecido para tomar sus alimentos;
- c) baños limpios y funcionales equipados con:

- 1) inodoro con aro y tapa funcional;
- 2) lavamanos;
- 3) espejo;
- 4) grifería;

Nota: Si el establecimiento ofrece agua caliente y fría debe estar claramente identificado.

- 5) portarrollos con papel higiénico;
- 6) jabón con jabonera o dispensador de jabón;
- 7) papel toalla y/o toallero;
- 8) cesto para papeles con bolsa y con tapa;
- 9) ventilación mecánica o natural;
- 10) registros de limpieza de la zona del personal;
- 11) bitácora de incidencias ocurridas y detectadas durante la limpieza.

Conservar la información documentada como evidencia del literal c) en sus numerales 10 y 11.

8 MANTENIMIENTO

8.1 Generalidades

Independientemente de que los servicios de mantenimiento (todas o algunas de las actividades) sean realizados por el propio establecimiento o a través de organizaciones externas, deberá existir documentos o registros de mantenimiento que evidencien el estado de cualquier problema y el visto bueno de los mismos.

En cuanto al mantenimiento el establecimiento debe tener como mínimo:

- a) un programa de mantenimiento preventivo del establecimiento de las diferentes áreas, equipo y mobiliario que identifique fecha de programación, frecuencia, responsables externos o internos, tipo de mantenimiento y descripción de las acciones en caso sean necesarios;

Ejemplo: Programa de las instalaciones, de zona de cisternas y tanques de reserva, de sistemas de gas, control de plagas, entre otras.

- b) una bitácora de mantenimiento correctivo que describa la actividad realizada, fecha de realización, responsable y tipo de mantenimiento y descripción de las acciones en caso sean necesarios.

Conservar la información documentada como evidencia de todos los literales de este numeral.

8.2 Responsable del servicio de mantenimiento

El responsable del servicio de mantenimiento debe como mínimo:

- a) aplicar el programa de mantenimiento preventivo del establecimiento;
- b) planificar, ejecutar y dar seguimiento al programa de mantenimiento preventivo de las diferentes áreas, del mobiliario y equipo;
- c) cumplir con las responsabilidades asignadas para asegurar un preciso funcionamiento del establecimiento;
- d) dar atención inmediata a las incidencias o reportes de trabajo y notificar sus resultados;
- e) mantener una comunicación con el personal que corresponda para resolver los problemas o incidencias detectadas;

Nota: Si existe la posibilidad de que los trabajos de reparación causen molestias al huésped, se debe notificar previamente y evaluar la pertinencia de hacer cambio de habitación.

- f) documentar los registros necesarios de las inspecciones, incidencias y reparaciones.

Conservar la información documentada como evidencia del literal f) de este numeral.

9 PROVEEDORES Y COMPRAS

El establecimiento debe determinar especificaciones técnicas y requisitos para la adquisición de materias primas, productos y servicios, que incidan directamente en la prestación del servicio.

El establecimiento debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos, productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos. Deberá registrar en un listado de proveedores, aquellos que sean autorizados.

El establecimiento debe determinar los controles a aplicar a los proveedores, cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios del establecimiento;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre del establecimiento; cuando aplique;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión del establecimiento; cuando aplique.

Debe realizarse una evaluación sistemática de los proveedores.

En caso sea necesario utilizar un proveedor que no esté dentro de la lista debe ser aprobado por el responsable asignado.

Nota: Se recomienda un mínimo de dos proveedores por rubro.

Conservar la información documentada como evidencia del primero, segundo, tercero y cuarto párrafo de este numeral.

10 DOCUMENTOS Y REGISTROS

El establecimiento debe asegurarse que la información documentada, establecida en los apartados anteriores deben ser, identificadas, actualizadas y estar disponibles para todo el personal relacionado a la prestación del servicio.

Nota: La información documentada que defina el establecimiento dependerá del tamaño y del tipo de actividades, procesos, productos y servicios que ofrezca, complejidad de sus procesos y competencia del personal. Esta información documentada puede ser: procedimientos, manuales, registros, bitácoras, hojas de seguridad de productos químicos, hojas de reservación, software de reservaciones y registros, programa de limpieza y desinfección, entre otros.

La información documentada establecida en este documento, debe estar protegida (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, pérdida, modificaciones no intencionadas, deterioro), aprobada por el responsable designado.

El establecimiento deberá definir el periodo para realizar la revisión, actualización y conservación de la información documentada establecida en este documento.

El formato y los medios de soporte de la información documentada lo debe definir el establecimiento, (formato: por ejemplo, idioma, versión del software y medios de soporte: por ejemplo, papel o electrónico).

11 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

11.1 Requisitos generales

El establecimiento es responsable de garantizar que se definan y apliquen las medidas de salud y seguridad adecuadas. Estas incluirán la gestión de:

- a) la identificación de peligros y evaluación de riesgos, para la prevención de accidentes;
- b) la seguridad física de las instalaciones, así como también la seguridad de las personas del establecimiento (tomando en cuenta, visitantes y proveedores);
- c) los equipos de protección contra incendios y la gestión de las diversas emergencias potenciales.

Se incluirán dentro de los mantenimientos preventivos los dispositivos y equipos utilizados en las diferentes áreas del establecimiento, para su correcto funcionamiento.

El establecimiento mantendrá actualizados los certificados/registros de las inspecciones legales realizadas por el ente rector del país en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuando proceda.

Conservar la información documentada como evidencia del primer párrafo, el literal a) y el tercer párrafo de este numeral.

11.2 Prevención de riesgos y accidentes

El establecimiento definirá la metodología para identificar, evaluar, reducir y controlar los riesgos en la prestación de los servicios en las instalaciones y se ajustará a lo siguiente:

- a) se garantizará la idoneidad y el buen funcionamiento de los dispositivos y equipos de seguridad a disposición del personal y de los huéspedes;

Nota: Los equipos de seguridad estarán debidamente señalizados, serán operativos, visibles y accesibles.

- b) se informará a los huéspedes de las medidas de prevención y seguridad (por ejemplo, mediante señalización, procedimientos documentados, pantallas digitales, mapas, entre otros);
- c) deberán estar a disposición del personal, las fichas de datos de seguridad de los productos químicos y peligrosos, utilizados en los diferentes procesos del establecimiento;

- d) tener a disposición la información de contactos de emergencia, según aquellas que sean potencialmente identificadas previamente (por ejemplo, policía, bomberos, comandos de salvamentos, entre otros).

La seguridad ocupacional del establecimiento debe tener como mínimo:

- a) botiquín;
- b) un sistema de alarma;
- c) señalización de forma clara y visible de la ruta de evacuación;
- d) escaleras de emergencia, cuando el establecimiento tenga más de cuatro pisos;
- e) detectores de humo en habitaciones, lugares de riesgo y áreas cerradas del establecimiento;
- f) manual para el manejo de emergencia para el personal;
- g) señalización de seguridad en caso de riesgo.

Nota: Los casos de riesgos pueden ser: derrame de agua, poda de árboles, mantenimiento de instalaciones, entre otros.

Conservar la información documentada como evidencia del primer párrafo y los literales b), c), d) f) y g) de este numeral.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] *NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles;*
- [2] *NTS ISO 18513:2003 Servicios turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos. Terminología;*
- [3] *NTS ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*
- [4] *ISO 22483:2020 Tourism and related services — Hotels — Service requirements*



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

**Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN),
Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif.
CNC, San Bartolo, Ilopango, San Salvador,
El Salvador. C.A.**

NTS 03.44.01:23

ICS 03.200