

Turismo y servicios relacionados — Hoteles — Requisitos del servicio

ANTEPROYECTO

Advertencia

Este documento no es una Norma Nacional NORDOM. Se distribuye para su revisión y comentarios. Está sujeto a cambios sin previo aviso y no puede ser referido como un Estándar Internacional.

Los destinatarios de este borrador están invitados a enviar, con sus comentarios, la notificación de cualquier derecho de patente relevante del que tengan conocimiento y proporcionar documentación de respaldo.

Contenido

Prefacio	iv
Introducción	vi
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
1.1 Objeto.....	1
1.2 Campo de aplicación.....	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones.....	1
4 Necesidades del personal	2
4.1 Requisitos generales	2
4.2 Estructura organizativa y definición de responsabilidades	3
4.3 Programa de formación.....	3
4.4 Servicio al huésped	3
4.5 Servicios e instalaciones para el personal.....	4
4.6 Servicios subcontratados.....	4
4.7 Distribuidores.....	4
5 Requisitos del servicio.....	5
5.1 Información y comunicación	5
5.2 Servicios de recepción	5
5.2.1 Requisitos generales	5
5.2.2 Servicio de reservas.....	6
5.2.3 Servicio de check-in.....	6
5.2.4 Check-out, liquidación y salida.....	7
5.2.5 Manejo del equipaje	7
5.2.6 Servicios VIP.....	8
5.3 Servicios de alojamiento	8
5.3.1 Requisitos generales	8
5.3.2 Habitaciones.....	8
5.4 Servicios de alimentos y bebidas	10
5.4.1 General requirements.....	10
5.4.2 Requisitos generales para los sistemas de buffet.....	11
5.4.3 Oferta culinaria	12
5.4.4 Prestación de servicios.....	12
5.4.5 Instalaciones de la cocina del hotel	13
5.5 Servicios auxiliares	14
5.5.1 General	14
5.5.2 Piscinas	14
5.5.3 Sauna/spa.....	15
5.5.4 Otros servicios auxiliares.....	15
6 Requisitos de organización de eventos	15
7 Actividades de entretenimiento.....	16
8 Requisitos de seguridad y protección	16
8.1 Requisitos generales	16
8.2 Prevención de riesgos y accidentes	17
8.3 Seguridad alimentaria	17
8.3.1 General	17
8.3.2 Higiene personal.....	17
8.3.3 Recepción de productos alimenticios	18
8.3.4 Almacenamiento de productos alimenticios.....	18

8.3.5 Preparación.....	19
8.3.6 Tratamiento de residuos	20
8.4 Seguridad sanitaria.....	20
8.5 Seguridad de las personas y los bienes.....	21
8.6 Seguridad de los edificios e instalaciones	21
8.7 Protección contra incendios.....	21
8.8 Gestión de emergencias.....	22
9 Requisitos de mantenimiento.....	22
9.1 Requisitos generales	22
9.2 Edificios y espacios exteriores.....	23
9.3 Equipo.....	23
10 Requisitos de limpieza.....	23
10.1 Requisitos generales	23
10.2 Plan de limpieza.....	24
10.3 Limpieza de zonas comunes	24
10.4 Limpieza de habitaciones.....	25
10.4.1 Requisitos generales	25
10.4.2 Limpieza de habitaciones ocupadas.....	25
10.4.3 Limpieza de las habitaciones después del check-out.....	26
10.4.4 Programa de limpieza profunda	27
10.5 Servicio de lavandería y de ropa blanca	27
10.6 Limpieza de cocina.....	27
11 Gestión de suministros	27
12 Recopilación de satisfacción y comentarios de los huéspedes	28
Anexo A (informativo) Lista de posibles categorías y productos de desayuno buffet.....	29
Bibliografía	31

Prefacio

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) es el organismo oficial que tiene a su cargo el estudio y preparación de las Normas Dominicanas (NORDOM) a nivel nacional. Es miembro de la Organización Internacional de Normalización (ISO), Comisión Internacional de Electrotécnica (IEC), Comisión del Codex Alimentarius (CAC), Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), representando a la República Dominicana ante estos Organismos.

La norma **NORDOM 03-1:005, Turismo y servicios relacionados — Hoteles — Requisitos del servicio**, ha sido preparada por la Dirección de Normalización del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

El estudio de este documento estuvo a cargo del Comité Técnico de Normalización **CTN 03:1 Turismo**, integrado por representantes de diferentes sectores (Regulador, Oficial, Academia, Sector Privado, Consumidores, y Gremios Profesionales) y partes interesadas, quienes iniciaron su trabajo tomando como base la **ISO 22483:2020 Turismo y servicios relacionados — Hoteles — Requisitos del servicio**, del cual partió la propuesta de norma a ser estudiada por el comité.

Dicha propuesta de norma fue aprobada como anteproyecto por el Comité Técnico el **29 de abril del 2025**, y ha sido preparada para ser enviada a Consulta Pública.

Las siguientes personas y entidades fueron parte del comité técnico:

PARTICIPANTES:

REPRESENTANTES:

Eduardo A. Llano	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
Roxanna de la Cruz	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor)
Vileysi Espinal	Ministerio de Turismo de la República Dominicana (MITUR)
Miguel Ángel Campillo	Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES)
Michael Lugo	Asociación Dominicana de Empresas Turísticas Inmobiliarias (ADETI)
Anel Payero	Ministerio de Salud Pública (MISPAS)
Rafael Nazario	Clúster Turístico de Barahona
Alejandra Brunet	Universidad Cultural Dominico Americano (UNICDA)

Introducción

La elección del alojamiento es uno de los primeros problemas a los que se enfrentan los turistas cuando organizan un viaje, y los hoteles son la opción de alojamiento más popular. De hecho, según el concepto actual de turismo y las tendencias, los hoteles son un elemento importante y motivador de los viajes de los turistas.

La hostelería representa un alto porcentaje de la actividad turística y es el sector turístico que más ha crecido en los últimos años. Sin embargo, el rápido desarrollo del sector, su alta competitividad, el papel que juegan las tecnologías en la cadena de valor de la industria turística y los nuevos modelos de negocio de alojamiento que han surgido durante la última década hacen que el diseño e implementación de estrategias de diferenciación sea una necesidad no solo para la industria hotelera sino también para los propios destinos. En este contexto, ofrecer un servicio de calidad a los huéspedes juega un papel importante en la estrategia de diferenciación.

Este documento proporciona una referencia común y alcanzable para todos los hoteles en términos de prestación de servicios de calidad y ha sido desarrollado teniendo en cuenta los diferentes tipos de hoteles en el mundo, los sistemas de categorización existentes, los modelos de negocio, los tamaños y servicios ofrecidos, así como las demandas actuales de los huéspedes y las tendencias globales.

Este documento ha sido concebido como una herramienta destinada a ofrecer una experiencia satisfactoria al huésped, fomentando la fidelización directa e indirecta del huésped asegurando el marco adecuado para proporcionar el servicio de calidad mínima que espera un turista global experimentado.

- *debe*: usado para indicar requisitos que deben seguirse estrictamente para ajustarse al documento y de los que no se permite ninguna desviación;
- *debería*: usado para indicar que, entre otras posibilidades, una de ellas se recomienda como particularmente adecuada, sin mencionar o excluir a las demás, o que se prefiere cierto procedimiento, aunque no se requiere de forma necesaria;
- *puede* (con el significado de 'está permitido'): usado para indicar un procedimiento permisible dentro de los límites del documento;
- *puede* (con el significado de 'es capaz' o 'es posible'): usado para declaraciones de posibilidad y capacidad, ya sean materiales, físicas o causales.

Turismo y servicios relacionados — Hoteles — Requisitos de servicio

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Objeto

Este documento establece requisitos de calidad y recomendaciones para los hoteles en cuanto a personal, servicio, eventos, actividades de entretenimiento, seguridad, mantenimiento, limpieza, gestión de suministros y satisfacción de los huéspedes.

1.2 Campo de aplicación

Los requisitos son aplicables independientemente de su clasificación y categoría, y de si los servicios son prestados directamente por personal interno o por un subcontratista.

2 Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento

3 Términos y definiciones

3.1

Servicio de alojamiento

Provisión de al menos dormitorio/s y baño en el que un huésped puede alojarse.

3.2

À la carte

Sistema de menú en el que todos los platos ofrecidos tienen un precio individual, se enumeran generalmente en grupos de alimentos (por ejemplo, entrantes, plato principal, postre o carnes, pescados, platos vegetarianos) y se preparan recién hechos a pedido del huésped.

3.3

Buffet

Oferta de autoservicio que muestra bebidas y alimentos de los cuales el huésped puede elegir libremente en variedad y cantidad.

Nota: Esta oferta generalmente se asocia con un precio fijo.

3.4

Servicio de cortesía

Servicio ofrecido por el hotel que mejora la atención al huésped.

EJEMPLO Ofrecer una bebida cuando la habitación no está lista, cuidar el equipaje, ofrecer late check-out, fruta en la habitación o bebidas gratis, dar acceso a los servicios del hotel antes del check-in o después del check-out y proporcionar servicios de transporte al aeropuerto.

Nota: La dirección del hotel puede definir qué servicio es más adecuado en función de la situación o de las necesidades del huésped.

3.5

Entretenimiento

Actividad de ocio, deportiva o de ocio proporcionada por el hotel.

EJEMPLO Juegos de mesa, espectáculos, música en vivo.

3.6

Evento

Experiencia que tiene lugar en un momento y lugar específicos.

EJEMPLO Celebración, reunión, conferencia.

3.7

Amenidad

Artículo ofrecido a los huéspedes ubicados en las habitaciones para mayor comodidad y confort.

EJEMPLO Gel de ducha, loción corporal, champú.

Nota: El papel higiénico, las bolsas higiénicas y las toallas no se consideran amenidades.

3.8

Análisis de peligros Puntos críticos de control

HACCP

Sistema que identifica, evalúa y controla los peligros que son significativos para la inocuidad de los alimentos.

[FUENTE: Codex Alimentarius].

3.9

Hotel

Establecimiento comercial que presta, como mínimo, servicios de recepción, alojamiento y huéspedes, reconocido o registrado como tal en la legislación aplicable.

Nota: Un hotel también puede ofrecer servicios de comida y bebida y/u otros servicios auxiliares.

3.10

Servicio VIP

Privilegio especial otorgado a ciertos invitados.

4 Necesidades del personal

4.1 Requisitos generales

Todo el personal deberá estar formado y cualificado para el campo de trabajo al que se destine.

La cualificación deberá estar garantizada por uno de los siguientes:

- a) un aprendizaje técnico (formación en el trabajo) que es guiado y supervisado por una persona que tiene las habilidades con respecto al tema relevante, así como las habilidades para comunicar este conocimiento con respecto al aprendizaje;
- b) experiencia en el campo del trabajo (idealmente documentada con referencias del empleador o empleadores anteriores o de la autoridad relacionada);
- c) formación vocacional;

- d) experiencia en un campo de trabajo relacionado combinado con un programa de capacitación que garantiza que se puedan abordar las calificaciones faltantes. Este curso de formación adicional puede realizarse junto con el trabajo o, a veces, simultáneamente;
- e) formación académica relacionada con el campo de trabajo previsto (idealmente complementada con experiencia práctica durante los estudios).

Ciertos perfiles relacionados con tareas particulares pueden ser desarrollados por personal acreditado (por ejemplo, actividades de entretenimiento, manejo de productos químicos).

4.2 Estructura organizativa y definición de responsabilidades

La dirección del hotel deberá identificar y documentar el cuadro y las descripciones de los puestos de trabajo más relevantes.

Deberá haber una persona responsable de:

- a) supervisar la prestación de los servicios;
- b) identificar y registrar cualquier incidencia relacionada con la prestación de los servicios;
- c) iniciar acciones para garantizar la satisfacción de los huéspedes.

4.3 Programa de formación

Un programa de capacitación deberá ser diseñado, implementado y revisado periódicamente por la gerencia del hotel para mejorar la competencia del personal, de acuerdo con las necesidades identificadas. El programa de formación deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) tras la contratación del nuevo miembro del personal, se deberá ofrecer un período de formación u orientación;
- b) para el personal en contacto con los huéspedes, se deberá proporcionar capacitación en servicio al huésped, incluidas instrucciones sobre cómo recibir a los diferentes tipos de huéspedes;
- c) se deberá incluir formación en caso de emergencia (por ejemplo, qué hacer en caso de emergencia, plan de evacuación) y formación en soporte vital básico o primeros auxilios;
- d) se puede considerar la posibilidad de recibir otras formas de formación, como buenas prácticas medioambientales, cuestiones de higiene y seguridad, conocimientos de informática, lenguas extranjeras y lenguaje de señas.

NOTA Las normas ISO 10015 e ISO 29993 pueden utilizarse a este respecto.

4.4 Servicio al huésped

Todo el personal es responsable de la calidad del servicio al huésped y deberá:

- a) ser educado y cortés;
- b) estar limpio, ordenado y bien arreglado;
- c) proporcionar el servicio con prontitud y diligencia de acuerdo con los procedimientos del hotel;
- d) ser identificable; se recomienda que el nombre del miembro del personal aparezca en una etiqueta;
- e) evitar en la medida de lo posible hacer ruidos fuertes o levantar la voz durante la realización de las tareas;
- f) no entrar en las habitaciones sin la autorización del huésped cuando éste se encuentre en la habitación;

- g) saber cómo actuar en caso de emergencia;
- h) estar al tanto de la política de propinas definida por la dirección del hotel;
- i) tener en cuenta cualquier alojamiento / arreglo específico disponible para huéspedes con cualquier tipo de discapacidad.

4.5 Servicios e instalaciones para el personal

La dirección del hotel definirá los servicios e instalaciones que se ofrecen al personal y se deberá ajustar a lo siguiente:

- a) si la dirección del hotel decide que el personal utilice uniformes, el hotel deberá proporcionar los uniformes definidos;
- b) si el personal necesita cambiarse de ropa para su puesto de trabajo, deberá haber vestuarios; Si es necesario, deben proporcionar vestuarios separados para los empleados masculinos y femeninos y entradas en el vestíbulo para bloquear las líneas de visión hacia los vestuarios;
- c) deberá haber baños y armarios con papel higiénico, toallas de papel o secadores de manos, jabón o desinfectante, papeleras y perchas. Se deberá evitar el jabón sólido;
- d) si el hotel ofrece transporte para el personal, este servicio deberá estar cubierto por un seguro de accidentes;
- e) todas las instalaciones del personal deberán estar limpias y bien mantenidas.
- f) El hotel debe proporcionar la adaptación del lugar de trabajo si emplea a una persona con algún tipo de discapacidad.

4.6 Servicios subcontratados

La dirección del hotel deberá disponer de un procedimiento de subcontratación, que deberá incluir el detalle de las obligaciones de los servicios objeto de contratación, las condiciones asociadas y las normas de contratación del personal. Este procedimiento deberá ser seguido por el personal responsable de las instalaciones e incluir, como mínimo, lo siguiente:

- a) el hotel deberá tener un contrato de servicio con los subcontratistas;
- b) deberá preverse un medio para identificar al personal que trabaja para un subcontratista;
- c) Si el personal del subcontratista presta un servicio en las instalaciones del hotel con frecuencia (por ejemplo, limpieza, mantenimiento, actividades de entretenimiento), el hotel deberá informar a los subcontratistas de las normas internas que puedan afectarles (por ejemplo, uniforme, normas de cortesía, etiquetas de identificación);

Si el hotel cuenta con instalaciones específicas (por ejemplo, spa, gimnasio, restaurantes) gestionadas por un subcontratista, el procedimiento de gestión de reclamaciones de los huéspedes debe acordarse con los subcontratistas interesados.

4.7 Distribuidores

En caso de que existan concesiones en las instalaciones del hotel (por ejemplo, tiendas, peluquerías, restaurantes), la dirección del hotel deberá definir y documentar la relación entre ambas partes (concesionario y hotel), incluidos los derechos y deberes.

5 Requisitos del servicio

5.1 Información y comunicación

El hotel deberá:

- a) proporcionar detalles precisos de los servicios disponibles, precios e impuestos aplicables (si no están incluidos en el precio) al huésped a través de diferentes medios como sitio web, publicidad o folletos;
- b) proporcionar al huésped, antes de la reserva, detalles de los diferentes tipos de habitación, precios, política de cancelación, depósitos, pagos anticipados, métodos de pago aceptados y otra información relevante con respecto a las reservas;
- c) identificar cuáles de sus servicios son accesibles, proporcionando la información necesaria cuando así lo solicite el huésped. Esta información debe ser comunicada a través del sitio web;
- d) responder con prontitud y de manera específica si existe la posibilidad de interactuar directamente con el huésped a través de canales digitales;
- e) proporcionar cualquier otra información relevante para el huésped (por ejemplo, política de fumadores, política de mascotas, prevención de la explotación sexual de niños y menores de edad).

5.2 Servicios de recepción

5.2.1 Requisitos generales

La entrada del hotel y el nombre del hotel deberán ser claramente identificables desde el exterior y la zona de acceso deberá estar limpia e iluminada. Deberá haber niveles adecuados de iluminación para la seguridad y el confort en todas las zonas públicas, incluido el acceso a las habitaciones, la luz en las escaleras y el rellano por la noche.

El espacio de la zona de recepción se deberá ajustar a lo siguiente:

- deberá estar señalizado, así como el acceso a las habitaciones y otros espacios utilizados para atender a los huéspedes (por ejemplo, campanario, caja) si no son fáciles de identificar;
- los diferentes métodos de pago deberán estar claramente indicados;

Se deberá cumplir los siguientes requisitos generales relacionados con los servicios de recepción:

- a) El personal de recepción deberá ser capaz de comunicarse con los huéspedes al menos en el idioma local y en los idiomas más relevantes para el mercado objetivo del hotel.
- b) El hotel deberá definir e implementar normas de cortesía, así como un protocolo de atención telefónica (incluyendo aspectos como la pronta asistencia, la identificación del hotel y del personal por teléfono y la recuperación de llamadas).
- c) El personal de recepción deberá tener un conocimiento profundo del hotel, incluyendo la ubicación de todas las instalaciones y servicios, sus características de accesibilidad y, en concreto, las características de las habitaciones.
- d) El personal de recepción deberá ser capaz de dar información sobre el destino y organizar los servicios en consecuencia.
- e) Si el hotel ofrece el servicio de cambio de divisas, deberá contar con una autorización (si corresponde) e informar al huésped sobre el tipo de cambio de moneda. Se deberán entregar al huésped recibos que indiquen el tipo de cambio aplicado.

- f) Los mensajes de felicitación, quejas y sugerencias se deberán recopilar y gestionar para su posterior referencia o acción. Deberá existir la posibilidad de recibir reclamaciones orales y escritas.
- g) El hotel deberá tener un sistema de comunicación entre el huésped y el personal de recepción en caso de que la recepción no esté disponible las 24 horas del día (por ejemplo, sistema telefónico en la habitación / área pública).
- h) Los procedimientos de seguridad (por ejemplo, verificación de la identidad del huésped al hacer una copia de la tarjeta de acceso) deberán ser abordados por el servicio de recepción.

5.2.2 Servicio de reservas

El hotel deberá contar con un procedimiento documentado que incluya:

- a) instrucciones sobre cómo asistir, registrarse, cancelar, garantizar (por, por ejemplo, prepagado, depósito, tarjeta de crédito) y confirmar reservas, considerando lo siguiente:
 - las solicitudes de reserva serán respondidas en un plazo de 24 horas. Una vez aceptados, se registrarán, identificando quién realizó la reserva, el número de habitaciones y personas, las fechas, el número de noches a pasar y los datos de contacto (si están disponibles en el socio de reservas), así como el precio aplicable, los métodos de pago, la hora de llegada más temprana y más tardía, las condiciones de check-in anticipado y check-out tardío si corresponde y posibles solicitudes adicionales como transferencias;
 - la aceptación de la reserva, así como cualquier cambio, se deberá registrar y comunicar por escrito al huésped cuando haya suficiente tiempo entre la reserva y la llegada;
 - el hotel definirá y comunicará a los huéspedes la primera hora posible de check-in, que no deberá ser más tarde de las 03:00 pm horas.
- b) el análisis de la previsión de reservas y acciones (por ejemplo, promociones y ofertas, cierre de ventas), incluido:
 - un control del nivel de ocupación esperado para evitar el *overbooking* o sobreventa. Deberá existir un sistema que defina cómo actuar en estas situaciones, ofreciendo al huésped un servicio de igual o superior calidad y con la menor molestia posible. También se debe definir la compensación, si corresponde;
 - asignación de habitaciones de acuerdo con el sistema definido por el hotel, teniendo en cuenta la asignación de habitaciones específicas (por ejemplo, huéspedes que regresan, solicitudes de habitaciones específicas, instalaciones para huéspedes con discapacidades).
- c) el acceso por parte del personal de recepción a la información sobre la previsión de ocupación, la lista de llegadas, las asignaciones y la lista de desayunos;
- d) tratar casos especiales (por ejemplo, grupos, lista de espera, no presentaciones) o requisitos de los huéspedes (por ejemplo, tipo de ropa de cama, check-in temprano, cunas).

En la medida de lo posible, el hotel debe disponer de un fichero histórico de huéspedes que pueda utilizarse para la asignación de habitaciones o para la personalización de los servicios, teniendo en cuenta los requisitos legales en materia de protección de datos nacionales.

5.2.3 Servicio de check-in

Deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) El personal del servicio de check-in deberá dar prioridad al contacto directo con los huéspedes sobre otras tareas de recepción;
- b) El check-in se realizará lo más rápido posible. Se deberá comunicar al huésped la siguiente información:
 - cómo ubicar su habitación y las instalaciones más relevantes;
 - circunstancias inusuales (por ejemplo, obras, limitaciones en horarios o servicios);
 - servicios y precios adicionales (excepto tarifas confidenciales) a petición;
 - la última hora de salida posible, que deberá ser a las 12:00 p.m.;
 - las indicaciones adecuadas y las condiciones de uso si se ofrece un servicio de aparcamiento.
- c) El hotel deberá registrar a los huéspedes a su llegada;

NOTA En algunos países se puede exigir algún tipo de documento de identificación, como una cedula de identificación nacional, el pasaporte o el permiso de conducir.

- d) la información sobre los servicios que el huésped ha contratado deberá ser validada con el huésped durante el proceso de check-in;
- e) el hotel deberá ofrecer un servicio de almacenamiento de equipaje hasta que el huésped pueda ser alojado;
- f) si la habitación no está disponible después de la hora de entrada, el hotel deberá ofrecer un servicio de cortesía a los huéspedes con reserva;
- g) en el caso de llegadas grupales o individuales masivas al mismo tiempo, se debe preparar un área de facturación específica para los grupos para que el servicio no se interrumpa y se agilicen las operaciones.

5.2.4 Check-out, liquidación y salida

Deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) En la factura se detallarán día a día los conceptos o servicios utilizados y los precios, salvo que el huésped solicite una factura resumida;
- b) Previa solicitud, se identificará a los huéspedes que ocuparon las habitaciones, independientemente de que la factura se emita con otro nombre;
- c) la facturación y la recepción del pago se deberá realizar de forma rápida y fiable;
- d) se deberán definir los servicios de cortesía que ofrece el hotel;
- e) Se deberán establecer los casos y condiciones bajo los cuales el hotel ofrece y/o acepta un check-out tardío;
- f) El huésped deberá ser informado sobre el servicio de almacenamiento de equipaje.

5.2.5 Manejo del equipaje

El hotel deberá ofrecer un servicio de almacenamiento de equipaje de acuerdo con los siguientes requisitos:

- a) deberá existir un área específica para el almacenamiento de equipaje con acceso restringido a las personas autorizadas;
- b) todos los equipajes pertenecientes a huéspedes individuales depositados en la consigna deberán estar claramente identificados (con un recibo u otro sistema) para garantizar que se devuelven a sus legítimos propietarios;
- c) El equipaje deberá ser devuelto al huésped en el estado en que fue entregado para su custodia.

El hotel puede ofrecer un servicio de transporte de equipaje. En estos casos, el hotel deberá definir y comunicar a los huéspedes cómo se presta este servicio (es decir, los horarios del servicio, cómo solicitar el servicio). En cualquier caso, el equipo de transporte deberá estar limpio y en buen estado.

5.2.6 Servicios VIP

Si el hotel ofrece servicios VIP, debe documentar cómo proporcionar estos servicios teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) que es considerado VIP por la dirección del hotel;
- b) asignación de habitación, teniendo en cuenta las preferencias del huésped;
- c) cuestiones de seguridad, según el tipo de huésped;
- d) servicios que los invitados VIP pueden solicitar;
- e) protocolo;
- f) Atención especial a la llegada (por ejemplo, bebida de bienvenida, flores, fruta).

5.3 Servicios de alojamiento

5.3.1 Requisitos generales

El hotel deberá ofrecer lo siguiente:

- a) servicio telefónico y acceso a Wi-Fi para los huéspedes; si es necesario, se deberá proporcionar instrucciones de acceso a Wi-Fi;
- b) servicio de despertador bajo petición o despertador en la habitación;
- c) adaptadores de enchufe;
- d) agua potable las 24 horas del día;
- e) formularios para la toma de mensajes o paquetes para los huéspedes o para la custodia de bienes;
- f) lista con números de teléfono de emergencia;
- g) Ayuda a petición, siempre que sea posible.

Deberá haber una política de objetos perdidos.

Las áreas designadas para fumadores (si las hay) deben estar señalizadas.

5.3.2 Habitaciones

5.3.2.1 Requisitos generales

En cada sala se deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) se deberá disponer de un directorio de los servicios ofrecidos por el hotel, con información que pueda ser de interés para los huéspedes (por ejemplo, horarios de apertura de los servicios, tarifas telefónicas, canales de televisión, atracciones locales, voltaje, política de fumadores);
- b) si un producto o servicio en la habitación no es gratuito, se indicará el precio (por ejemplo, lista de precios del minibar);
- c) en cada sala se deberá exponer un mapa que indique las rutas de evacuación, la salida de emergencia y el equipo de bomberos más cercano, así como las instrucciones básicas en caso de emergencia, redactadas al menos en la lengua local y en las lenguas más pertinentes para el mercado destinatario. Los letreros deberán ser bajos para los huéspedes;

- d) deberá haber al menos una toma de corriente disponible (no utilizada para otro tipo de dispositivo permanente) tanto en la habitación como en el baño;
- e) se deberá facilitar instrucciones sobre el uso de productos cuyo funcionamiento no esté claro, ya sea por escrito o de manera directa;
- f) deberá haber una cama o camas con colchón, almohada y funda para calentarse, como mantas o edredones; La ropa de cama (sábanas, fundas de almohada y fundas nórdicas) se deberá cambiar para cada huésped. Los colchones y armazones deben estar en buenas condiciones. El colchón adicional, la protección de la almohada y la funda superior son opcionales;
- g) deberá haber una manta/edredón (s) adicional (s) disponible, ya sea en el armario de la habitación o proporcionado por el personal, a pedido. Esta manta/edredón (s) adicional (s) debe estar protegido para mantenerlos limpios.

5.3.2.2 Mobiliario, equipo, instalaciones y suministros mínimos

- a) el mobiliario mínimo de la habitación, si no entra en conflicto con el modelo de negocio del hotel, deberá incluir:
 - 1. armario con cajones o estantes o nicho de ropa. Si hay perchas, estas deberán ser para diferentes tipos de ropa;
 - 2. mesa(s) o equipo con la misma funcionalidad (por ejemplo, estantería/estantes);
 - 3. escritorio;
 - 4. facilidad para sentarse (por ejemplo, silla, sofá);
 - 5. espejo; su posición debe permitir al cliente una vista de cuerpo entero;
 - 6. portaequipajes;
 - 7. si hay una terraza o un balcón y el espacio lo permite, debe tener silla (s) y una mesa.
- b) El equipamiento mínimo de la sala deberá incluir:
 - 1. televisión con mando a distancia (si no entra en conflicto con el modelo de negocio del hotel). Los canales de televisión disponibles deberán estar correctamente sintonizados;
 - 2. papelera;
 - 3. dispositivo de comunicación interna (por ejemplo, teléfono, smart TV) para conectarse con el servicio de recepción o con otros servicios del hotel;
 - 4. cenicero, cuando esté permitido fumar;
 - 5. equipos para regular la oscuridad de la habitación (por ejemplo, persianas, cortinas opacas);
 - 6. Caja de seguridad, con un descargo de responsabilidad de caja fuerte en la habitación de huéspedes que incluye instrucciones sobre la responsabilidad.
 - 7. Alternativamente, la caja de seguridad podría estar en la recepción de la oficina;
 - 8. un sistema de "No molestar".
- c) Además:
 - si hay un minibar en la habitación, debe rellenarse diariamente;
 - Si hay una plancha en la habitación, debe haber una tabla de planchar y ambas deben guardarse en el armario;
 - si hay un servicio de café / té en la habitación, se deberá garantizar la limpieza y se proporcionarán tazas de café, tazas, platillos o tazas de café de papel, palitos para revolver o cucharaditas (según corresponda), café / té y azúcar;
 - el hotel debe permitir una temperatura entre 64.4°F y 77°F con aire acondicionado y/o calefacción, dependiendo de las necesidades. En las habitaciones de aquellos hoteles con calefacción o aire acondicionado, debe haber un dispositivo que permita regular esto.
- d) Todas las habitaciones deberán disponer de baño privado. Este cuarto de baño deberá incluir:
 - 1. WC con tapa;
 - 2. ducha y/o bañera;

3. mampara/cortina de ducha;
 4. lavamanos;
 5. espejo situado encima o adyacente al lavabo;
 6. cerradura o cerrojo interno, accionable desde el exterior en caso de emergencia;
 7. gancho o toallero;
 8. agua caliente en todo momento con un sistema adecuado y fácilmente ajustable para regular el caudal de agua caliente, templada y fría;
 9. cortinas, persianas o persianas para garantizar la privacidad si hay una ventana;
 10. manijas, sistemas antideslizantes u otras precauciones para evitar resbalones en la bañera o ducha, según las necesidades;
 11. suelos lavables;
 12. un vaso por persona alojada;
 13. papelera cubierta;
 14. papel higiénico y repuesto;
 15. jabón/bandeja de líquidos/dispensador;
 16. caja de pañuelos con pañuelos faciales;
 17. secador de pelo (o bajo petición);
 18. juego(s) de toallas, incluyendo toalla de baño, toalla de mano, esterilla y toalla de bidé (si el baño está equipado con bidé). El número de juegos deberá ser igual al número de huéspedes alojados, excepto en el caso de las colchonetas, en cuyo caso deberá haber una por habitación;
 19. las amenidades mínimas obligatorias (con reposición durante la estancia del huésped) que deberá incluir gel y champú, o una combinación de los productos anteriores. El hotel también debe ser capaz de ofrecer otras comodidades como un juego dental, un kit de afeitado, acondicionador, almohadillas de algodón, un kit de costura, un gorro de ducha o una loción corporal. En caso de que exista un cargo extra, se comunicará.
- e) Si el hotel ofrece un servicio de lavandería, el hotel deberá proporcionar:
- información sobre las tarifas, tiempo requerido para los servicios, recogida y entrega y datos de contacto para solicitar más información;
 - bolsa de lavandería a disposición del huésped;
 - formulario para rellenar por el huésped con número de habitación, número y tipo de prendas depositadas, tipos de servicios solicitados y fecha en la que se realiza la entrega.
- f) El hotel deberá proporcionar, cuando sea necesario y de acuerdo con el tipo de huésped, instalaciones para niños, como cunas/cunas y tronas.

5.4 Servicios de alimentos y bebidas

5.4.1 Requisitos Generales

El hotel deberá ofrecer un servicio de desayuno y definir uno o más sistemas para ofrecerlo (por ejemplo, buffet, a la carta, todo incluido). Adicionalmente, el hotel puede ofrecer los siguientes servicios, eligiendo uno o más sistemas para prestarlos:

- a) almuerzo: sistema buffet, a la carta, mixto;
- b) cena: sistema buffet, a la carta, mixta;
- c) servicio de habitaciones;
- d) servicio de cafetería/snack bar.

El hotel deberá definir dónde ofrecer estos servicios (por ejemplo, en el restaurante, cafetería o instalaciones similares del hotel).

Cuando el hotel ofrezca alguno de los servicios anteriores, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La lista del menú, incluida la variedad de platos disponibles, los precios y el método de pago, se deberá proporcionar/estar disponible;
- b) El horario de apertura se deberá definir teniendo en cuenta los servicios prestados (por ejemplo, desayuno, almuerzo, cena) y se deberá comunicar a los huéspedes;
- c) Cuando se utilice un sistema a la carta, la mesa deberá estar dispuesta con los utensilios necesarios para los platos pedidos;
- d) Si las mesas están cubiertas, deberá haber un stock para reposición durante el servicio. En cualquier caso, las superficies deberán estar limpias;
- e) la disposición del servicio/mesa (es decir, cristalería, vajilla, cubiertos, servilletas o servilletas) se deberá reemplazar para cada huésped;
- f) Si alguno de los platos que se ofrecen no está disponible, se deberá informar al huésped antes de realizar el pedido;
- g) El personal podrá explicar al huésped el contenido, los ingredientes y los alérgenos de los platos, siempre que lo solicite.

Además de los sistemas anteriormente definidos, se pueden proporcionar otro tipo de servicios como el todo incluido o la oferta continua. En estos casos, el hotel deberá definir cómo, cuándo y dónde prestar el servicio e informar al huésped en consecuencia. En cualquiera de estos dos casos, el hotel deberá cumplir con los requisitos especificados en el punto 5.4.2 si se utiliza un sistema de buffet como parte de este tipo de servicios.

5.4.2 Requisitos generales para los sistemas de buffet

Las bebidas deberán estar disponibles, ya sea en la mesa del buffet o en la mesa de los invitados.

Las mesas del buffet se deberán ajustar a lo siguiente:

- a) Antes de iniciar el servicio:
 1. La presentación general y disposición de los diferentes alimentos, bebidas y utensilios de las mesas del buffet deberá seguir las instrucciones definidas por la persona responsable;
 2. Los alimentos y bebidas se deberán exponer de forma que los invitados se hagan una idea general de la oferta culinaria y de la variedad a elegir;
 3. el equipo deberá estar plenamente operativo y ser adecuado a la temperatura requerida en cada caso (frío: 46.4°F o menos/caliente: 149°F o superior);
 4. Las herramientas necesarias para servir el contenido de cada plato deberán estar a disposición del comensal;
 5. los alimentos deben estar claramente etiquetados;
 6. Se deberá proporcionar una tostadora para el desayuno, así como instalaciones calientes para el almuerzo y la cena, servicio de buffet.
- b) Durante el servicio:
 - Los alimentos listos para el consumo deberán estar protegidos o cubiertos, especialmente si están expuestos durante mucho tiempo o al aire libre;
 - Los alimentos y bebidas que se agoten durante el transcurso del servicio se deberán reponer durante el tiempo que estén disponibles;
 - La presentación e higiene del buffet se deberá mantener durante todo el servicio;
 - La vajilla utilizada por el huésped se retirará una vez que haya terminado, y se deberá limpiar la mesa.

5.4.3 Oferta culinaria

- a) El hotel deberá planificar la oferta culinaria teniendo en cuenta lo siguiente:
 - 1. variedad, disponibilidad y garantía de calidad;
 - 2. las preferencias de los huéspedes en función de, por ejemplo, la cultura, los hábitos;
 - 3. duración media de la estancia de los huéspedes. Cuanto más larga sea la estancia, más variedad de alimentos ofrecerá el hotel;
 - 4. comentarios proporcionados por los huéspedes;
 - 5. las necesidades dietéticas de los huéspedes (por ejemplo, diabéticos, vegetarianos, celíacos);
 - 6. tasa de consumo.
- b) el personal de alimentos y bebidas deberá conocer la oferta culinaria del hotel.
- c) el hotel deberá proporcionar información sobre los alérgenos y podrá ofrecer al menos un plato libre de alérgenos identificados si así lo solicita, de acuerdo con los ingredientes disponibles.
- d) las recetas deberán estar documentadas, incluyendo ingredientes, preparación y presentación final.
- e) la oferta culinaria debe incluir especialidades regionales.

5.4.4 Prestación de servicios

5.4.4.1 Servicio de desayuno

Esta subcláusula se aplica al servicio de desayuno a través de un sistema a la carta y/o un sistema de buffet. Los requisitos adicionales para el desayuno proporcionado por el servicio de habitaciones se identifican en 5.4.4.2.

El servicio de desayuno deberá proporcionar servilletas, sal, edulcorantes, tazas de café y cubiertos de acuerdo con el tipo de desayuno.

Se deberá ofrecer varias categorías y productos. En el anexo A se presenta una lista informativa de categorías y productos.

La oferta debe reflejar los cinco principales requerimientos nutricionales (es decir, proteínas, carbohidratos, grasas, vitaminas y minerales) y agua.

Si el desayuno no está incluido en el precio del alojamiento para todos los huéspedes, se deberá disponer de un sistema para identificar a los huéspedes que desayunan por la mañana. El sistema deberá estar disponible para su consulta por parte del personal de recepción (por ejemplo, para el pago).

El hotel debe ofrecer un servicio de desayuno frío con una bebida y una comida fría fuera del horario habitual cuando los huéspedes lo soliciten, especialmente si el desayuno está incluido en el precio del alojamiento. El huésped deberá ser informado en consecuencia.

5.4.4.2 Servicio de habitaciones

En caso de que el hotel ofrezca servicio de habitaciones, éste deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Se deberá proporcionar a los huéspedes información sobre el servicio de habitaciones (es decir, la lista del menú de la habitación), incluidos los platos disponibles, los precios, los horarios de servicio y cómo hacer el pedido;

- b) El servicio de habitaciones deberá incluir una variedad de platos fríos y calientes, entrantes, platos principales, postres y bebidas;
- c) Se deberá informar al huésped de cuánto tiempo aproximadamente tardará la entrega del servicio de habitaciones;
- d) El hotel se deberá asegurar de que la temperatura de los alimentos sea adecuada cuando se sirvan en la habitación;
- e) El hotel deberá definir cómo retirar los platos usados después del servicio;
- f) Cuando se ofrezca el servicio de desayuno a la habitación, se deberá establecer un mecanismo para solicitarlo con antelación (por ejemplo, la noche anterior).

Si no se ofrece servicio de habitaciones, el hotel deberá facilitar aperitivos y bebidas para el huésped (por ejemplo, a través de máquinas expendedoras, productos disponibles en la recepción, un minibar).

El hotel deberá definir un sistema en caso de que el huésped pueda pedir alimentos o bebidas a través de empresas de entrega externas. Las condiciones, en su caso, deberá ser comunicadas al huésped. En este caso, el hotel deberá firmar un contrato de colaboración con dichas empresas de reparto.

5.4.5 Instalaciones de la cocina del hotel

5.4.5.1 Áreas de la cocina

Dependiendo de los alimentos y bebidas ofrecidos, deberán existir las siguientes áreas y cumplir con los requisitos especificados:

- a) área de recepción de materias primas;
- b) áreas de almacenamiento de productos no perecederos, cámaras frigoríficas y de congelación;
- c) zona de preparación, que deberá diferenciar física o temporalmente los espacios destinados a la preparación de verduras, pescados y carnes. Entre el desarrollo de una actividad y otra, la ropa de cama, utensilios y superficies de trabajo se deberán limpiar y desinfectar con productos adecuados para el procesado de alimentos, ya que esto es especialmente crítico cuando se preparan alimentos para celíacos o alérgicos. La zona de preparación deberá estar iluminada y diseñada de forma que la temperatura se controle de forma que se adapte al tipo de alimento que se esté preparando;
- d) zona de producción de calor, que deberá disponer de ventilación natural o de un sistema de renovación periódica del aire, y cumplir las condiciones de seguridad;
- e) zona de producción de frío cuando el hotel elabora tartas y bollería, así como para quienes preparan el menú habitual para celebraciones o eventos;
- f) zonas de lavado.

5.4.5.2 Requisitos de la cocina

La cocina se deberá ajustar a lo siguiente:

- a) deberá contar con el permiso requerido expedido por las autoridades competentes, si las hubiere;
- b) las superficies de trabajo y los utensilios de cocina (por ejemplo, mesas, bancos, tablas de cortar) deben ser adecuados para el procesamiento de alimentos;
- c) las superficies de trabajo deberán ser planas y estar libres de juntas que faciliten la acumulación de suciedad;

- d) no debe haber contacto entre los alimentos y el suelo. Los artículos que caigan o se caigan al suelo y cuyo estado higiénico original no esté garantizado con tratamiento se deberán desechar y eliminar rápidamente;
- e) habrá puntos de agua de acuerdo con las zonas de producción;
- f) en la zona de preparación, los lavabos deberán disponer de un sistema de funcionamiento (por ejemplo, sensores, sistema de pedestal) de los accesorios con agua fría y caliente que garantice un uso higiénico, con jabón desinfectante y toallas de papel de un solo uso;
- g) los paños de cocina, a excepción de los de un solo uso, no se deberán utilizar en la cocina;
- h) todas las ventanas y espacios de ventilación deben estar cubiertos para evitar que ingresen insectos o roedores;
- i) se deberá disponer de un sistema de evacuación de la basura tan pronto como los contenedores estén llenos;
- j) en las diferentes zonas de trabajo se dispondrán contenedores de basura de accionamiento automático con tapa y bolsa de forro en su interior;
- k) deberá haber arcones congeladores, equipos de refrigeración y equipos de calefacción (por ejemplo, caldera de salamandra, mesas calientes, luces infrarrojas) en función del tipo de alimentos y bebidas que se ofrezcan;
- l) los termómetros deben estar calibrados;
- m) deberá haber un plan de limpieza específico para la cocina;

5.5 Servicios auxiliares

5.5.1 General

El hotel puede proporcionar servicios auxiliares, dependiendo de su estructura, estrategia, instalaciones o tipo de huéspedes.

5.5.2 Piscinas

En caso de que exista una piscina recreativa, ésta deberá disponer de:

- a) ducha(s);
- b) inodoro(s)
- c) sombrillas o elementos naturales alternativos (en piscinas al aire libre);
- d) tumbonas o tumbonas;
- e) rampas de acceso a la piscina con sistemas antideslizantes;
- f) señalización clara que indique la ubicación de la piscina, las normas de uso (por ejemplo, horarios de apertura, ducha obligatoria antes de usar la piscina, no se permiten vasos), información sobre riesgos (por ejemplo, referencia a la profundidad, buceo permitido/no permitido, protección solar, presencia de socorristas) y números de teléfono de emergencia;
- g) equipos de rescate accesibles y exhibidos de manera prominente, como líneas de lanzamiento, postes de alcance y ayudas a la flotación. Deberá existir un procedimiento para la rápida gestión y notificación de incidentes relacionados con piscinas (por ejemplo, problemas químicos, accidentes, incidentes fecales o vómitos);
- h) botiquín de primeros auxilios.

Se deberá determinar si es necesaria la supervisión de la piscina y en qué medida, teniendo en cuenta el tipo de usuarios, la profundidad del agua y el tamaño de la cuenca de la piscina.

Además:

- el perímetro de la piscina deberá estar protegido para reducir el riesgo de accidentes fuera del horario de apertura (por ejemplo, perímetro antideslizante);
- si el hotel dispone de piscinas climatizadas, el agua se deberá mantener a una temperatura aproximada de entre 75.2°F y 86°F durante el horario de apertura;
- deberá haber un servicio de toallas para los huéspedes y se deberá indicar el lugar para dejar las toallas usadas;
- los valores de cloro y pH se deberán verificar y controlar al menos una vez al día antes de la apertura, y se deberán documentar los resultados. Esta frecuencia se deberá incrementar, si es necesario;

NOTA: También podría ser necesario un monitoreo físico del agua.

- se deberá evitar el hacinamiento. A tal fin, debe definirse la capacidad de carga del grupo.

5.5.3 Sauna/spa

En caso de que exista sauna y/o balneario, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- las reglas de uso de las instalaciones deberán estar señalizadas (por ejemplo, horarios de apertura, tiempo máximo en el interior, riesgos conexos);
- deberá haber ganchos y agua fría en un área cercana. En el caso de la sauna, esta deberá estar al lado de la(s) cabina(s);
- se deberá llevar a cabo la desinfección de las superficies y del agua;

Además, la sauna deberá contar con un sistema para medir la temperatura en la cabina. Se debe controlar la temperatura del agua del spa.

Estas instalaciones también deben estar equipadas con sistemas de medición del tiempo y la humedad.

5.5.4 Otros servicios auxiliares

El hotel puede ofrecer otros servicios auxiliares (por ejemplo, peluquería, gimnasio, centro de negocios). En todos los casos, el hotel deberá:

- a) definir el nivel de prestación de los servicios y ajustarse al mismo;
- b) mantener las instalaciones y/o equipos relacionados en buen estado y limpios.

6 Requisitos de organización de eventos

En caso de que el hotel organice eventos, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) El hotel y el huésped deberán acordar los servicios antes de su prestación. Los servicios que se prestarán en el caso deberán estar documentados (por ejemplo, mediante un contrato, un pedido o una carta). Se deberán indicar claramente las características del servicio (tamaño y disposición de las salas, preparación, dispositivos audiovisuales, preparación de mesas, oferta culinaria, información sobre el consumo de tabaco y alcohol, juegos o propiedad intelectual).
- b) Cualquier cambio que se realice en las características del servicio (por ejemplo, habitación, menú, bebidas) deberá ser acordado o aceptado por el huésped. En el caso de cambios por falta de stock, el nuevo producto deberá ser de igual o superior calidad al que sustituye, o se deberá ofrecer otra compensación.

- c) El aforo de cada espacio destinado a eventos se deberá definir en función de su configuración y uso y no se deberá exceder.
- d) El personal de recepción deberá estar informado de los eventos para que pueda ayudar a los asistentes. Se deberá asegurar la correcta coordinación con el resto de personal implicado en el evento. Este personal deberá contar con la orden de servicio correspondiente a los servicios contratados.
- e) El hotel debe conocer de antemano todo el personal, equipos y servicios para eventos requeridos, incluso si han sido contratados externamente por el huésped (por ejemplo, personal adicional, dispositivos audiovisuales o informáticos, orquestas).
- f) Todos los eventos y su ubicación se deberán mostrar en lugares que puedan ser vistos por los invitados (por ejemplo, áreas de recepción, ascensores).
- g) Durante el evento, el hotel deberá realizar revisiones periódicas para asegurarse de que se cumplan los términos acordados en el contrato.

El hotel debe intentar proporcionar cualquier servicio adicional o modificación que el huésped pueda solicitar y resolver las posibles incidencias durante el evento (por ejemplo, relacionadas con materiales audiovisuales, distribución de mesas, cambio de menú).

7 Actividades de entretenimiento

Esta cláusula se aplica a los hoteles que ofrecen actividades de entretenimiento estructuradas y planificadas para el huésped, generalmente atendidas por el personal (por ejemplo, karaoke, clases de gimnasia acuática, yoga, juegos).

Deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) se deberá mostrar el programa de entretenimiento para los próximos días. Debe haber un programa alternativo en caso de que las actividades planificadas no puedan llevarse a cabo;
- b) Las instalaciones de entretenimiento se deberán administrar y mantener de acuerdo con los procedimientos de salud y seguridad del hotel;
- c) deberá haber equipo suficiente para las actividades programadas y deberá estar en buen estado, limpio y en buen estado. Se debe realizar un mantenimiento continuo en los equipos que requieran cuidados específicos después de su uso;
- d) los equipos que puedan causar daño, como rifles, dardos o arcos, deben tener el acceso restringido y deben estar bajo supervisión durante su uso;
- e) el personal de recepción y el personal a cargo de las actividades de entretenimiento deberán conocer las reglas de uso de las instalaciones, precios, horarios de apertura, sistema de reservas y disponibilidad de equipos relacionados con las actividades y deberán informar a los huéspedes de las reglas de participación;
- f) deberán existir normas de participación en todas las actividades, así como instrucciones de seguridad específicas dirigidas a los visitantes para aquellas actividades que conlleven riesgos.

8 Requisitos de seguridad y protección

8.1 Requisitos generales

La dirección del hotel es responsable de garantizar que se definan y pongan en marcha las medidas de seguridad adecuadas. Éstas incluirán la gestión de:

- a) prevención de riesgos y accidentes;
- b) la seguridad de las personas, los bienes, los edificios y las instalaciones;

- c) protección contra incendios y gestión de emergencias.

Se deberá implementar medidas de seguridad de todos los dispositivos y equipos utilizados en las diferentes áreas del hotel, especialmente los dispositivos eléctricos y equipos utilizados para servicios auxiliares como la piscina o el gimnasio.

El hotel deberá disponer de un seguro de responsabilidad civil, de acuerdo con los servicios prestados.

El hotel deberá mantener actualizados y válidos certificados/registros de inspecciones legales cuando corresponda.

8.2 Prevención de riesgos y accidentes

La dirección del hotel deberá definir las medidas para identificar, evaluar, reducir y controlar los riesgos en las instalaciones, y se deberá ajustar a lo siguiente:

- a) se deberá garantizar la idoneidad y seguridad de los dispositivos y equipos disponibles para el personal y los huéspedes;
- b) se deberá informar a los huéspedes de las medidas de prevención y seguridad (por ejemplo, a través de señalización, procedimientos documentados, pantallas digitales, mapas);
- c) En concreto, el personal deberá disponer de las fichas de datos de seguridad de los productos tóxicos y peligrosos.

8.3 Seguridad alimentaria

8.3.1 General

La dirección del hotel es responsable de las condiciones de higiene y seguridad alimentaria de las instalaciones y debe asegurarse de que funcionan correctamente. Si el hotel sirve comida, debe haber un sistema de seguridad alimentaria, que debe basarse en los principios HACCP. Esto deberá incluir el control estricto de los alimentos desde la compra hasta el servicio, por ejemplo: trazabilidad de los alimentos, separación de los alimentos para evitar la cocción por contaminación cruzada, controles de temperatura, almacenamiento y exposición de alimentos y formación del personal.

El personal deberá recibir formación en los procedimientos de gestión de la inocuidad de los alimentos y en su función específica.

8.3.2 Higiene personal

Todas las personas que manipulan alimentos deberán cumplir las siguientes condiciones de higiene personal:

- a) deberá estar limpios, tendrán las manos y las uñas limpias y recortadas; el cabello debe estar limpio y cubierto y el cabello largo debe estar recogido;
- b) se deberá lavar las manos antes de comenzar a trabajar y después de cada descanso;
- c) no deberán llevar anillos, pendientes o piercings visibles, pulseras o relojes. Cuando no sea posible retirarlos temporalmente, estos elementos deberán estar adecuadamente protegidos por un apósito de grado alimenticio;
- d) deberán llevar un uniforme de trabajo limpio, que incluya zapatos y calcetines antideslizantes o similares;

- e) deberán conocer las zonas asignadas y los diferentes tipos de preparación que se pueden realizar en cada una de ellas.

El resto del personal que entre ocasionalmente en la cocina deberá llevar ropa protectora.

8.3.3 Recepción de productos alimenticios

El hotel deberá definir los criterios de entrega de los productos alimenticios en función de su tipo (por ejemplo, verduras, frutas, pescado, carne, verduras) y presentación (por ejemplo, frescos, congelados, preparados) y de las bebidas, así como un sistema de devolución de aquellos productos que no se ajusten a los criterios definidos.

En la recepción de los productos se deberá controlar las siguientes cuestiones:

- a) estado del embalaje;
- b) fecha de caducidad o fecha de consumo preferente;
- c) temperatura.

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

El hotel deberá garantizar la inocuidad de los alimentos ofrecidos por los proveedores.

8.3.4 Almacenamiento de productos alimenticios

Deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) los productos alimenticios se clasificarán en las zonas de almacenamiento según su tipo y estado (por ejemplo, congelados, frescos, refrigerados, secos);
- b) se deberá aplicar un sistema de rotación [por ejemplo, basado en los principios de primero en entrar, primero en salir (FIFO) o primero en caducar, primero en salir (FEFO)] para garantizar que no se sirvan productos caducados;
- c) se deberán determinar las zonas de almacenamiento; el acceso a estas áreas estará restringido al personal autorizado;
- d) se deberá evitar el contacto de los productos con las paredes y el suelo;
- e) No se deberá permitir el embalaje externo original en las áreas de cocina, preparación, refrigeración o descongelación de alimentos, con la excepción de algunos productos en la caja y refrigerados y envases de cartón apropiados para la industria alimentaria permitidos en congeladores y refrigeradores.

En el caso de congeladores y refrigeradores:

- a) deberán disponer de un termómetro;
- b) se deberá indicar la temperatura a la que se mantendrán;
- c) se deberá indicar su uso individual;
- d) las temperaturas se deberán controlar y registrar al menos al comienzo de los servicios;
- e) no deberán contener elementos de madera.

8.3.5 Preparación

8.3.5.1 Requisitos generales

En todas las actividades de preparación de alimentos se deberán definir y respetar las condiciones básicas de higiene y conservación.

NOTA La NORDOM 581 o la ISO 22000 pueden servir de referencia para garantizar los requisitos de higiene y conservación.

El área de preparación deberá cumplir con los siguientes requisitos en todas las actividades que impliquen manipulación y preparación de alimentos:

- a) se deberá garantizar la higiene y la limpieza;
- b) se deberán establecer medidas aplicadas para evitar la contaminación;
- c) se deberá limitar la cantidad de tiempo que los alimentos están fuera de la refrigeración;
- d) se deberá mantener las temperaturas de forma que se garantice la no proliferación de bacterias (por ejemplo, en las zonas frías se deberá mantener una temperatura de $64.4^{\circ}\text{F} \pm 37.4^{\circ}\text{F}$);
- e) en las cámaras frigoríficas o bajo el agua corriente se deberá utilizar métodos de descongelación que garanticen que el centro del producto alimenticio alcance una temperatura adecuada;
- f) durante el proceso de descongelación, los alimentos deberán estar cubiertos o protegidos, evitando el contacto con los líquidos de descongelación;
- g) no se permite la descongelación a temperatura ambiente;
- h) los productos congelados, especialmente las verduras congeladas, se pueden cocinar sin descongelar. Sin embargo, los trozos grandes de carne o los cadáveres grandes de aves de corral a menudo deben descongelarse antes de cocinarlos. Cuando la descongelación se efectúe como una operación separada de la cocción, deberá realizarse únicamente en:
 - un refrigerador o un armario de descongelación especialmente diseñado para tal fin, mantenido a una temperatura igual o inferior a 39.2°F ;
 - agua potable corriente mantenida a una temperatura no superior a 69.8°F durante un período no superior a 4 h;
 - un horno de microondas comercial solo cuando los alimentos se transfieren inmediatamente a unidades de cocción convencionales como parte de un proceso de cocción continuo o cuando todo el proceso de cocción ininterrumpido se lleva a cabo en el horno de microondas;
- i) los alimentos no se deberán volver a congelar una vez descongelados;
- j) los utensilios y tablas de corte deberán ser claramente identificables en cuanto a su uso, a fin de evitar la contaminación cruzada

8.3.5.2 Producción en caliente

Los alimentos se deberán cocinar a una temperatura mínima de 149°F . Si no se consumen inmediatamente (es decir, dentro de las 4 horas), los productos calientes se deberán:

- a) mantener a una temperatura igual o superior a 149°F ;
- b) enfriar rápidamente, preferiblemente por reducción de temperatura (por ejemplo, de 140°F a -50°F en 2 h) y mantener a temperaturas de refrigeración o congelación para su uso posterior, en frío o en caliente.

El aceite reutilizado se deberá controlar para mantener su calidad (por ejemplo, ensayos, observación del color) y se deberá cambiar si es necesario.

8.3.5.3 Producción en frío

Los productos elaborados mediante el proceso en frío pueden mantenerse a temperaturas refrigeradas para ser servidos posteriormente fríos o calientes, si no se consumen directamente.

8.3.5.4 Conservación de alimentos precocinados y preparados

Los alimentos preparados se deberán conservar de tal manera que se mantenga la calidad de los alimentos.

8.3.5.5 Etiquetado

El hotel deberá identificar claramente la fecha de preparación y el nombre del alimento cuando no sea fácilmente reconocible. El hotel también debe indicar la fecha de caducidad de los productos preparados.

8.3.6 Tratamiento de residuos

Los residuos generados se deberán clasificar de acuerdo con su tipo (es decir, orgánicos, vidrio, plástico, papel y cartón, aceite) considerando los recursos proporcionados por el organismo correspondiente.

Cada contenedor de residuos deberá estar identificado, indicando el tipo de residuo, y deberá estar debidamente cerrado.

Las bolsas de residuos se deberán retirar siempre que sea necesario y al menos una vez al día (por ejemplo, recogedor externo, sala de residuos).

Los recipientes no deberán atravesar la zona de preparación para la eliminación de residuos cuando se elaboren alimentos. Si hay una sala de residuos, debe estar cerrada y refrigerada.

8.4 Seguridad sanitaria

La dirección del hotel es responsable del sistema de prevención de plagas en sus instalaciones. Se deberá definir y documentar un plan de control de plagas por parte de personal cualificado (interno o subcontratado), en función de las necesidades e instalaciones del hotel. Se deberán conservar los registros de los tratamientos, así como una copia de la autorización y registro sanitario de los productos utilizados.

En concreto, dentro del plan de seguridad del agua se deberán considerar los siguientes puntos para controlar y prevenir la legionelosis:

- a) mantener la temperatura del agua por encima o por debajo del rango de 68°F a 122°F, en el que prospera la bacteria legionella;
- b) evitar el estancamiento, por ejemplo, eliminando de una red de tuberías las secciones que no tienen salida (callejones sin salida). Cuando el estancamiento sea inevitable (es decir, cuando el ala de un hotel esté cerrada por temporada baja o renovación), los sistemas se desinfectarán a fondo justo antes de reanudar sus operaciones normales);
- c) Prevenir la formación de biopelícula, por ejemplo, no utilizando (o sustituyendo) materiales de construcción que fomenten su proliferación, y reduciendo la cantidad de nutrientes para el crecimiento bacteriano que entran en el sistema;
- d) la desinfección periódica del sistema, mediante altas temperaturas o un biocida químico, y el uso de cloración cuando proceda;

- e) tratamiento con ionización de cobre-plata o luz ultravioleta;
- f) diseño de sistemas (o renovación) que reduzcan la producción de aerosoles y reduzcan la exposición humana a ellos, por ejemplo, alejándolos de las entradas de aire de los edificios.

NOTA: Se pueden tener en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud para el plan de manejo de la legionela.

8.5 Seguridad de las personas y los bienes

La dirección del hotel se deberá asegurar de que se adopten las medidas necesarias para la seguridad de los huéspedes y del personal (por ejemplo, control de la cámara de vídeo, rondas de vigilancia, control del aparcamiento, llaves).

En cuanto a la seguridad interior:

- a) El acceso al hotel y a las habitaciones deberá estar controlado, especialmente por la noche;
- b) Las habitaciones deberán estar amuebladas con los mecanismos necesarios para garantizar su privacidad y seguridad.
- c) Se deberá mantener un control estricto de las tarjetas de acceso a la habitación y/o de las llaves, y en particular de las llaves maestras/tarjeta maestra de acceso (cuando proceda);
- d) Deberá haber un sistema para garantizar que los cargos de una habitación (por ejemplo, en el restaurante, en el bar) hayan sido autorizados por el huésped de esa habitación (por ejemplo, firma, nombre);
- e) El Hotel deberá garantizar la seguridad de la información y la protección de datos de los huéspedes y del personal.

8.6 Seguridad de los edificios e instalaciones

La dirección del hotel deberá garantizar el correcto mantenimiento de los edificios (por ejemplo, ascensores, aire acondicionado, escaleras mecánicas, instalaciones para personas con discapacidad, parques infantiles, gimnasios).

Los edificios, las instalaciones y el equipo no deberán representar ningún riesgo para los huéspedes o el personal.

8.7 Protección contra incendios

Se deberá disponer de equipos adecuados y se adoptarán medidas contra incendios para reducir el riesgo de que se produzca un incendio, evitar la propagación de las llamas y el humo y permitir que los servicios de emergencia actúen. Este equipo y estas medidas deberá ser determinados por la autoridad pertinente o junto con ella. Todos los elementos utilizados para este fin, incluidos extintores, bocas de incendio equipadas, hidrantes, elevadores en seco, detectores automáticos, intercambio, alarmas manuales, rociadores, punto de reunión, grupos motobomba y señalización de emergencia y evacuación, deberán estar operativos en todo momento.

Las vías de evacuación y las salidas de emergencia deberán estar debidamente señalizadas, estar permanentemente libres de obstáculos y abrirse fácilmente desde el interior sin ningún tipo de cerradura (por ejemplo, cadenas, candados).

8.8 Gestión de emergencias

El hotel deberá contar con un plan de emergencia definido, documentado, implementado y mantenido, de acuerdo con los riesgos observados. Este plan deberá incluir las medidas de evacuación para las personas con discapacidades físicas, mentales o sensoriales. Se deberá ejecutar un simulacro de incendio periódico.

El hotel deberá facilitar la intervención de los bomberos y de la protección civil en caso de emergencias. El hotel informará a los huéspedes sobre cómo actuar en caso de emergencia y evacuación.

El personal pertinente deberá disponer de los teléfonos de contacto de las autoridades de emergencia pertinentes (por ejemplo, seguridad, bomberos).

9 Requisitos de mantenimiento

9.1 Requisitos generales

Independientemente de que los servicios de mantenimiento (todas o algunas de las actividades) sean realizados por el propio hotel o a través de organismos externos, deberá existir un equipo y sistemas de acciones programadas para resolver o minimizar cualquier problema.

El servicio de mantenimiento deberá mantener un stock mínimo de repuestos y consumibles necesarios para hacer frente a las revisiones e inspecciones periódicas de mantenimiento, las operaciones programadas y los problemas más frecuentes en el hotel.

El servicio de mantenimiento deberá contar con un almacén limpio y organizado. Debe tener un sistema de almacenamiento. Las actividades de mantenimiento deberán minimizar el impacto en el huésped y, para tal fin, el hotel deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Cualquier anomalía o mal funcionamiento de los equipos de las habitaciones tendrá prioridad sobre el resto de las actuaciones, salvo que se vean afectados varios huéspedes, o que ello ponga en riesgo a las personas;
- b) Los problemas comunicados por los huéspedes deben recibir atención inmediata y el huésped debe ser informado cuando se resuelva;
- c) Se deberá evitar dejar herramientas, utensilios o productos que puedan poner en riesgo a las personas;
- d) Las tareas de reparación se deberán llevar a cabo (si es necesario) en las áreas preparadas para dichas tareas, con la menor molestia posible para los huéspedes. Una vez finalizadas las reparaciones, se deberá proceder a la limpieza del espacio donde se haya realizado la reparación;
- e) Se deberá evitar ruidos molestos durante las horas que puedan molestar a los huéspedes;
- f) Cuando existan obras en curso que puedan suponer un riesgo para los huéspedes o el personal, se deberán utilizar indicadores visibles para prevenir accidentes y, en caso necesario, se deberá restringir el acceso a las zonas afectadas;
- g) El servicio de mantenimiento se deberá mantener una comunicación constante con el resto de los departamentos con el fin de resolver rápidamente los problemas o incidencias detectados o restringir el acceso a las zonas afectadas.

Si existe la posibilidad de que los trabajos de reparación puedan molestar a un huésped, se recomienda cambiar la habitación del huésped, si esto es posible.

9.2 Edificios y espacios exteriores

Las instalaciones del hotel deberán estar señalizadas (por ejemplo, gimnasio, restaurante, zona de negocios), así como las principales vías de acceso desde la recepción y los ascensores en todas las plantas del edificio.

La señalización deberá ser uniforme. Cuando se utilicen pictogramas, estos deberán ser sencillos y fáciles de entender, situados en lugares visibles y a una altura adecuada para ser leídos.

Las paredes, suelos, techos, muebles y elementos decorativos no deben tener grietas o defectos notables. Las zonas de jardín y las plantas se deberán mantener en buen estado.

9.3 Equipo

Los equipos (por ejemplo, iluminación regular y de emergencia, interruptores, fuentes de alimentación, accesorios de derivación) deben funcionar correctamente, ser seguros y no tener daños notables.

Los equipos de seguridad deberán estar debidamente señalizados y serán operativos, visibles y accesibles.

10 Requisitos de limpieza

10.1 Requisitos generales

Los productos de limpieza se deberán utilizar de forma responsable, respetando las instrucciones del fabricante relacionadas tanto con la seguridad de las personas como con la protección del medio ambiente. Es preferible utilizar productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente y sin cloro, así como paños de microfibra que reduzcan la cantidad de líquido de limpieza necesario.

Durante la limpieza, se deberá evitar hacer ruidos que puedan molestar a los huéspedes en las zonas cercanas a las habitaciones (especialmente a primera hora de la mañana o durante la noche), zonas de descanso o zonas donde se celebren eventos.

Además, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Los utensilios de limpieza para el baño se identificarán según el uso que se les dé;
- b) Los productos de limpieza deberán conservar sus etiquetas originales o estarán identificados de forma visible. Si estos necesitan ser transferidos a un recipiente más pequeño, este debe tener un sistema de dispensación automática. Nunca se deben usar recipientes de alimentos que puedan provocar accidentes si se confunden;
- c) Durante las actividades de limpieza y cuando el suelo esté mojado, se deberán colocar carteles de advertencia para informar a los huéspedes y evitar accidentes;
- d) El personal de limpieza deberá disponer de medios adecuados (carro de limpieza o similar) para la limpieza de las habitaciones;
- e) Se deberá definir el contenido mínimo de los almacenes de limpieza y de los carros de limpieza.

El personal de limpieza deberá informar de las incidencias (por ejemplo, luces defectuosas, grifos dañados) y deberá mantener el equipo de limpieza en condiciones adecuadas para realizar su función.

10.2 Plan de limpieza

Se deberá definir, documentar, implementar y mantener un plan de limpieza, asignando las tareas al personal en consecuencia y definiendo las rutas de limpieza para las diferentes áreas del hotel. Este plan, elaborado por el hotel o por un subcontratista, deberá incluir las actividades de desinfección en las que sea necesaria la desinfección (es decir, piscinas, saunas, aseos, cocinas).

10.3 Limpieza de zonas comunes

El hotel deberá garantizar la limpieza de sus áreas comunes (por ejemplo, vestíbulo, salas de eventos, pasillos, escaleras, estacionamientos, jardines, patios, piscinas cubiertas y al aire libre, aseos).

En términos generales, la frecuencia mínima de limpieza debe ajustarse a la Tabla 1.

Tabla 1 — Guía de frecuencia de limpieza

Area	Frecuencia mínima
Vestíbulo y alrededores, pasillos, ascensores y escaleras	Dos veces al día
Baños	Tres veces al día
Salones de eventos	Antes de cada evento, durante los descansos y después del evento
Zonas exteriores	Una vez al día
Piscina	Una vez al día
Sauna	Después de cada servicio
Otras instalaciones y equipos	Determinado por el hotel en el plan de limpieza según las necesidades

Estas frecuencias indicadas pueden disminuirse si hay poco uso de las instalaciones o si están lo suficientemente limpias.

Del mismo modo, se aumentará la frecuencia cuando haya un uso intensivo de las instalaciones y no se garantice la limpieza con las frecuencias indicadas, o cuando se demuestre que los huéspedes no están satisfechos con el nivel de limpieza.

EJEMPLO Los baños situados junto al vestíbulo probablemente necesitarán una mayor frecuencia de limpieza que los aseos situados junto a las salas de eventos (si existen) cuando las salas de reuniones no están en uso. Por otro lado, cuando las salas de eventos están en uso, es probable que los baños cercanos necesiten una mayor frecuencia de limpieza. La misma situación podría aplicarse a las instalaciones próximas a la piscina exterior, en función de la temporada y del uso de la piscina, jardines o cualquier otra zona del hotel.

El plan de limpieza deberá garantizar:

- a) En cuanto a las zonas comunes interiores, que:
 - Las paredes, suelos, techos, muebles, espejos, puertas, paneles, pulsadores, elementos decorativos, papeleras y contenedores de basura están limpios;
 - Las instalaciones son ventiladas y huelen a fresco;
 - Las áreas y el equipo utilizado por la peluquería (si lo hay) y el spa (si lo hay) se mantienen limpios y desinfectados;

- Los nuevos elementos de limpieza (por ejemplo, toallas, mantas) se cambian y reemplazan después de cada servicio de spa, peluquería o después de su uso en piscinas.
- b) En cuanto a los baños en las zonas comunes, que:
- Las paredes, pisos, techos, muebles, espejos, equipos, ventanas, elementos decorativos y partes visibles de los grifos están limpios;
 - Se sustituyen los consumibles (por ejemplo, papel higiénico, jabón);
 - las bolsas se cambian y se colocan en los contenedores al menos una vez al día si se han usado, y cada vez que sea necesario;
 - Los baños están ventilados y huelen a fresco;
 - Se llevan registros diarios de limpieza y desinfección (cuando corresponda).
- c) En cuanto a las zonas comunes exteriores, que las paredes, ventanas y elementos decorativos están limpios;
- d) En cuanto a la limpieza de piscinas y balnearios, que:
- El agua de la piscina cumple con los parámetros microbiológicos y fisicoquímicos establecidos, está limpia y desinfectada;
 - Las piscinas tienen un sistema de filtrado.

10.4 Limpieza de habitaciones

10.4.1 Requisitos generales

Generalmente, la limpieza de las habitaciones se deberá realizar en el turno de mañana.

Las rutas de limpieza de las habitaciones se deberán definir de forma que los limpiadores sepan qué habitaciones tienen que limpiar. La ruta establecida deberá tener en cuenta a los huéspedes que hayan solicitado un horario de limpieza preferente. Las habitaciones con llegadas previstas también se deberán considerar prioritarias.

La limpieza de las habitaciones en diferentes pisos o áreas debe comenzar desde un punto diferente cada día, para evitar perturbar sistemáticamente las mismas habitaciones primero.

Después de la limpieza de cada habitación, el ama de llaves deberá verificar con el inventario de la habitación limpia que la limpieza se haya realizado correctamente.

10.4.2 Limpieza de habitaciones ocupadas

A menos que el huésped lo autorice, la limpieza no se deberá llevar a cabo mientras el huésped esté en la habitación. Se deberán respetar las indicaciones de "No molestar". Cuando el huésped insista en que se limpie la habitación una vez dentro, se deberá atender su petición.

Las habitaciones ocupadas se deberán limpiar todos los días. Las actividades de limpieza deberán incluir, como mínimo, lo siguiente:

- a) Limpieza de la habitación, baño;
- b) Limpieza de la terraza (si la hubiera);
- c) Confección de la(s) cama(s) y limpieza de alfombras (si las hay);
- d) Reposición de las amenidades de los huéspedes y papel higiénico en cantidades suficientes para garantizar un uso normal hasta el próximo servicio de limpieza;

- e) Reemplazo de cafeteras y tazas usadas (si las hay) y cristalería;
- f) Sustitución del contenido del minibar (si lo hubiera), excepto cuando el minibar esté abastecido de acuerdo con las especificaciones del huésped;
- g) Envío de las prendas del huésped a la lavandería con los datos correspondientes cumplimentados en la bolsa o hoja de lavandería según el sistema establecido, si el hotel ofrece este servicio;
- h) Limpieza de papeleras y ceniceros;
- i) Ajuste de cortinas e iluminación.

Las toallas usadas se cambiarán diariamente por otras nuevas, a menos que el huésped haya solicitado lo contrario.

Con respecto a la política de cambio de sábanas, el servicio de limpieza deberá cambiar las sábanas cada tercer día (o menos) de la estadía de un huésped, a menos que:

- El huésped solicita que le cambien las sábanas tarde o temprano;
- El lino está manchado o dañado de alguna manera;
- Existe una discrepancia entre los registros de la oficina principal y de limpieza con respecto al estado de la habitación.

Además, cuando se preste un servicio de descubierta, éste deberá incluir lo siguiente: plegar o retirar la ropa de cama, reponer las toallas usadas si se solicita y una limpieza ligera de las instalaciones sanitarias.

La ropa personal, los artículos de tocador y otros artículos de los huéspedes se enderezarán y se dejarán en el mismo lugar donde se encontraron.

10.4.3 Limpieza de las habitaciones después del check-out

Después de la salida de un huésped, la habitación se deberá dejar lista para la llegada del siguiente huésped de acuerdo con los siguientes requisitos:

- a) La habitación debe estar ventilada y la cama desnuda;
- b) Se deberá cambiar las sábanas y se hacer las camas;
- c) Los elementos adicionales (por ejemplo, almohadas, mantas) deberán estar disponibles y limpios; Si hay almohadas adicionales en el armario, estas deberán estar cubiertas;
- d) Las alfombras se limpiarán;
- e) Se deberán reponer las existencias de amenidades del baño y se sustituirán las toallas;
- f) Se deberán limpiar los sanitarios, la grifería y el espejo;
- g) Los vasos limpios deben cubrirse y se deben reemplazar otros consumibles;
- h) El material impreso deberá estar completo y en el lugar que corresponda;
- i) En caso de que exista un minibar surtido, éste se deberá llenar con productos cuya fecha de caducidad sea posterior a la siguiente revisión del minibar;
- j) Se deberá limpiar las paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos o funcionales;
- k) Se deberá comprobar el funcionamiento de los equipos básicos de la sala, informando al servicio de mantenimiento de las anomalías detectadas;
- l) La habitación deberá estar libre de olores desagradables.

Las habitaciones que hayan estado vacías durante más de una semana deberán ser ventiladas y desempolvadas, aunque estén previamente limpias. Las cisternas se enjuagarán y los grifos se deberán abrir.

10.4.4 Programa de limpieza profunda

Se deberá llevar a cabo un programa de limpieza profunda de todas las habitaciones al menos una vez al año, teniendo en cuenta el nivel de ocupación, la estacionalidad y la necesidad. El etiquetado y volteo de colchones, así como la limpieza de cortinas, alfombras y ventanas, deberán incluirse en el programa, cuando corresponda.

La frecuencia debe aumentarse según la necesidad (por ejemplo, humedad).

10.5 Servicio de lavandería y de ropa blanca

El plan de limpieza establecido deberá definir las frecuencias mínimas de limpieza de ropa de cama y ropa de cama en función de las características de los textiles de las habitaciones y de las zonas comunes (por ejemplo, alfombras, tapices, cortinas y cortinas, cortinas de ducha, colchones, mantas, almohadas). La frecuencia mínima debe incrementarse de acuerdo con la ocupación.

El hotel deberá disponer de una zona de ropa blanca que:

- a) tenga capacidad y mobiliario en condiciones suficientes para permitir almacenar y clasificar la ropa blanca, separando la ropa limpia de la sucia;
- b) esté limpio, ordenado y no húmedo;
- c) tenga ropa de repuesto cubierta.

En el caso de que el hotel disponga de servicio de lavandería propio, también deberá disponer de productos, lavadoras, secadoras y planchas que garanticen el correcto servicio.

Una prenda de ropa de cama o una toalla lista para ser entregada a un huésped deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) deberá estar limpio;
- b) deberá oler fresco;
- c) se deberá planchar y se deberá doblar o colgar.

10.6 Limpieza de cocina

El hotel deberá garantizar la limpieza de la cocina y de todas sus áreas. Esto implica la aplicación de protocolos de limpieza y desinfección, así como la manipulación segura de alimentos. Se deben establecer procedimientos para la limpieza de superficies, utensilios y equipos de cocina, así como la correcta disposición de residuos y la limpieza de las áreas de almacenamiento.

11 Gestión de suministros

El hotel deberá contar con un procedimiento para las compras, el cual deberá incluir lo siguiente:

- a) Identificación de los productos a comprar;
- b) Requisitos internos para la compra de productos;
- c) Un sistema de realización de pedidos y autorizaciones, incluyendo registros de los pedidos y de los productos recibidos. Todos los pedidos se registrarán de tal manera que se pueda hacer un seguimiento de lo que se pide y de lo que se recibe.
- d) selección y evaluación de los criterios del proveedor (por ejemplo, capacidad para atender pedidos excepcionales, política medioambiental, calidad de los productos, reclamaciones, retrasos);

- e) Stock necesario para los diferentes artículos para garantizar un servicio en todo momento.

El hotel deberá tener una copia o acceso a la autorización del proveedor de alimentos (si corresponde).

12 Recopilación de satisfacción y comentarios de los huéspedes

El hotel deberá ofrecer a los huéspedes la opción de expresar sus comentarios, quejas y sugerencias (por ejemplo, mediante cuestionarios en papel o en formato electrónico, reseñas en línea, casillas para los comentarios de los huéspedes, preguntas a los huéspedes al hacer el check-out) con el fin de mejorar los servicios prestados. A este respecto, el hotel deberá:

- a) Evaluar la información recibida y responder a todas las quejas;
- b) Implementar un índice de satisfacción del huésped para medir y monitorear la satisfacción del huésped;
- c) Establecer un sistema de comunicación interna para que todos los miembros del personal estén informados regularmente del grado de satisfacción de los huéspedes en su campo de trabajo.

Los comentarios y quejas de los huéspedes y las acciones resultantes llevadas a cabo por el hotel deben ser registradas.

Anexo A (informativo)

Lista de posibles categorías y productos de desayuno buffet

Número de categoría	Categorías posibles	Posibles productos
1	Leche	Leche entera, leche desnatada
2	Yogur	Yogur natural, yogur natural desnatado, yogur de fresa, yogur de piña
3	Queso	Queso Manchego, Queso Gouda, Queso Crema
4	Mantequilla y margarina	Mantequilla, margarina, con sal, sin sal
5	Cereal	Arroz, trigo, muesli, cereales sin azúcar
6	Pan	Blanco, en rodajas, integral
7	Productos de panadería, pasteles y tartas	Croissant, ciruelo, tartas, bollos, bizcochos, magdalenas, tarta de manzana, tarta de fresa
10	Bollería frita	Rosquillas fritas, buñuelos, arepas
11	Azúcar y edulcorantes	Azúcar blanca, azúcar negra/moreno, azúcar de caña, edulcorantes
12	Mermelada y mermelada	Fresa, fresa sin azúcar, melocotón, naranja amarga, ciruela
13	Miel	Miel oscura, jarabe de caña de azúcar
14	Aceite	Aceite de oliva, aceite de oliva con ajo
15	Verduras	Tomate natural, tomate a la plancha, judías verdes con tomate
16	Fiambre	Tocino, salchicha de ajo, salami, jamón cocido, jamón ibérico curado, pechuga de pavo, mortadela
17	Paté y similares	Paté de hígado de pato, foie gras
18	Carne	Lomo de cerdo caliente, salchichas de Frankfurt, salchichas curadas
19	Huevos	Huevos fritos, huevos duros, huevos revueltos, huevos benedictinos
20	Platos cocinados	Croquetas, tortillas
21	Frutas y frutas en almíbar	Cóctel de naranja, pomelo, melón, sandía, ciruela, compota de melocotón, compota de pera
23	Fruta seca	Higos secos, pasas, dátiles, melocotones secos
24	Café	Café, café instantáneo, café soluble descafeinado
25	Té	Té verde, té de manzanilla, flor de tilo, té de menta perenne
26	Chocolate	Cacao a granel
27	Zumo natural	Naranja, piña
28	Jugo	Naranja, piña, melocotón, manzana, zumo sin azúcar
29	Agua	Agua mineral, agua con gas, agua aromatizada

30	Champán, vino	Champán, cava, vino espumoso
31	Gachas	Gachas de avena, gachas de arroz

Bibliografia

- [1] ISO 9001, *Quality management systems — Requirements*
- [2] ISO 10002, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*
- [3] ISO 10015, *Quality management — Guidelines for competence management and people development*
- [4] ISO/TS 13811, *Tourism and related services — Guidelines on developing environmental specifications for accommodation establishments*
- [5] ISO 21902,2) *Tourism and Related Services — Accessible Tourism for All — Requirements and Recommendations*
- [6] ISO 22000, *Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain*
- [7] ISO 29993, *Learning services outside formal education — Service requirements*
- [8] ISO 37500, *Guidance on outsourcing*
- [9] FAO/WHO, Codex Alimentarius Commission *Procedural manual*. FAO, Rome, 2005