

**INDICE GENERAL****Tomo I. MEMORIA DESCRIPTIVA**

|   |    |
|---|----|
| 1. Objeto y justificación                         | 6  |
| 2. Normativa                                      | 8  |
| <i>Normativa general de obligado cumplimiento</i> | 8  |
| <i>Normativa en materia de Calidad</i>            | 15 |
| 3. Antecedentes                                   | 17 |
| <i>Historia y situación actual</i>                | 17 |
| <i>Estructura y organigrama</i>                   | 18 |
| 4. Descripción del proyecto                       | 19 |
| <i>Fases del Proyecto</i>                         | 19 |
| <i>Indicadores</i>                                | 27 |
| <i>Planificación de objetivos y metas</i>         | 30 |
| 5. Conclusiones                                   | 33 |
| 6. Bibliografía                                   | 34 |

**Tomo II. ANEXOS**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Anexo I. Manual de Gestión de la Calidad</b>          | <b>5</b>  |
| MGC-0. INTRODUCCIÓN                                      | 9         |
| MGC-1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN                      | 10        |
| MGC-2. REFERENCIAS NORMATIVAS                            | 11        |
| MGC-3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES                           | 12        |
| MGC-4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD                  | 15        |
| MGC-5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN                   | 17        |
| MGC-6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS                           | 21        |
| MGC-7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO                           | 23        |
| MGC-8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA                       | 26        |
| <br>   |           |
| <b>Anexo II. Procedimientos de Gestión de la Calidad</b> | <b>30</b> |
| PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS                  | 33        |
| PGC-02. RECURSOS HUMANOS                                 | 37        |
| PGC-03. EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES                    | 41        |
| PGC-04. APROVISIONAMIENTO                                | 45        |
| PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO                          | 48        |
| PGC-06. AUDITORÍAS INTERNAS                              | 51        |
| PGC-07. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN                           | 55        |
| PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS                           | 58        |
| PGC-09. ANÁLISIS DE DATOS                                | 62        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Anexo III. Instrucciones de Trabajo</b>               | <b>65</b> |
| IT-01. ALOJAMIENTO                                       | 68        |
| IT-02. LIMPIEZA Y LAVANDERÍA                             | 76        |
| IT-03. MANTENIMIENTO                                     | 86        |
| <br>   |           |
| <b>Anexo IV. Registros de Gestión de la Calidad</b>      | <b>90</b> |
| L. DOC. LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR                   | 93        |
| L. DIST. LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS           | 95        |
| P. P. T. PERFILES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO Y REQUISITOS | 96        |
| F. P. FICHA DE PERSONAL                                  | 99        |
| P. A. F. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN                         | 100       |
| E. A. F. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA            | 101       |
| L. P. LISTADO DE PROVEEDORES                             | 102       |
| E. P. P. EVALUACIÓN PREVIA DE PROVEEDORES                | 103       |
| RES. REGISTRO DE RESERVAS                                | 104       |
| CHECK IN-CHECK OUT. REGISTRO DE CHECK IN-CHECK OUT       | 105       |
| L. HAB. REGISTRO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES             | 106       |
| L. U. C. REGISTRO DE LIMPIEZA DE ZONAS DE USO COMUN      | 107       |
| LAV. PREND. REGISTRO DE LAVADO DE PRENDAS DEL CLIENTE    | 108       |
| P. R. P. PLAN DE REVISIONES PERIÓDICAS                   | 119       |
| P. A. I. PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS                 | 110       |
| E. EVAL. ENCUESTA DE EVALUACIÓN                          | 111       |
| INC. INFORME DE INCIDENCIAS                              | 113       |
| P. I. PLAN DE INDICADORES                                | 114       |