

TOMO II: Anexos

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

HOTEL LOS BRONCES (Lucena, Córdoba)

INDICE TOMO II. Anexos

Anexo I. Manual de Gestión de la Calidad	5
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
Anexo II. Procedimientos de Gestión de la Calidad	30
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
Anexo III. Instrucciones de Trabajo	65
IT-01. ALOJAMIENTO	68
IT-02. LIMPIEZA Y LAVANDERÍA	76
IT-03. MANTENIMIENTO	86
Anexo IV. Registros de Gestión de la Calidad	90
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

Anexo I

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD HOTEL LOS BRONCES (Lucena, Córdoba)

Hotel Los Bronces

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Manual de Gestión de la Calidad	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

MGC-0. INTRODUCCIÓN

- 0.1. Generalidades
- 0.2. Enfoque basado en procesos

MGC-1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1. Generalidades
- 1.2. Aplicación
 - 1.2.1. Exclusiones de la norma

MGC-2. REFERENCIAS NORMATIVAS

MGC-3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

MGC-4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1. Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.2. Control y gestión de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

MGC-5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1. Compromiso de la Dirección
 - 5.1.1. Declaración de la Dirección y Política de Calidad
- 5.2. Enfoque al cliente
 - 5.2.1. Determinación de los requisitos
 - 5.2.2. Medición de satisfacción de los clientes y cumplimiento de los requisitos
- 5.3. Planificación
 - 5.3.1. Generalidades
 - 5.3.2. Objetivos de calidad
 - 5.3.3. Planes de contingencia
- 5.4. Organización
 - 5.4.1. Generalidades
 - 5.4.2. Estructura organizativa y definición de responsabilidades
- 5.5. Comunicación interna
- 5.6. Revisión por la dirección
 - 5.6.1. Información de entrada a la revisión
 - 5.6.2. Resultados de la revisión

MGC-6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1. Provisión de recursos
- 6.2. Recursos humanos
- 6.3. Recursos materiales, infraestructura y ambiente de trabajo

MGC-7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1. Planificación de la prestación del servicio. Determinación y revisión de los requisitos
- 7.2. Proceso relacionado con el cliente
 - 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio
 - 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio
 - 7.2.3. Comunicación con el cliente
- 7.3. Compras
 - 7.3.1. Proceso de compras y evaluación de los proveedores
 - 7.3.2. Información de las compras
 - 7.3.3. Verificación de los productos comprados
- 7.4. Operaciones de prestación del servicio
 - 7.4.1. Control de las operaciones de prestación del servicio
 - 7.4.2. Validación de las operaciones de prestación del servicio
 - 7.4.3. Identificación y trazabilidad
 - 7.4.4. Propiedad del cliente

MGC-8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.1. Generalidades
- 8.2. Seguimiento y medición
 - 8.2.1. Satisfacción del cliente
 - 8.2.2. Auditoría interna
 - 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4. Seguimiento y medición del producto
- 8.3. Control del servicio No Conforme
- 8.4. Análisis de datos
- 8.5. Mejora
 - 8.5.1. Mejora continua
 - 8.5.2. Acción correctiva
 - 8.5.3. Acción preventiva

0.1. Generalidades

La idea de diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Hotel Los Bronces ha sido una decisión estratégica tomada por la dirección del establecimiento, a partir del cuál ha sido desarrollado, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de la empresa, sus objetivos, los servicios que suministra, los procesos que para ello lleva a cabo, así como el tamaño y la estructura de su organización.

La empresa ha decidido diseñar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 que se documenta en el presente Manual de Gestión de la Calidad, desde el cual se hace referencia al resto de la documentación que lo compone.

El objeto del presente Manual es describir y proporcionar información coherente interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces. En el mismo se despliega la política de la empresa a todos los niveles, estableciendo las bases para el desarrollo de los distintos procesos y actividades que se llevan a cabo en el establecimiento, con los niveles de calidad establecidos, dando así cumplimiento a los requisitos de los clientes y reglamentarios.

0.2. Enfoque basado en los procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces ha sido desarrollado bajo un enfoque de procesos, como herramienta que va a permitir aumentar la satisfacción de los requisitos del cliente.

Consideraremos procesos todas las actividades en las que se relacionan diferentes departamentos de la organización.

A continuación se expone el mapa de procesos del Hotel Los Bronces, basado en la norma UNE 182001:2008, norma específica de calidad para hoteles y apartamentos turísticos.

1.1. Generalidades

El objeto del presente Manual es documentar el Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces. En el mismo se despliega la política de la empresa a todos los niveles, estableciendo las bases para el desarrollo de los distintos procesos y actividades que se llevan a cabo en el establecimiento, con los niveles y objetivos de calidad establecidos, dando así cumplimiento a los requisitos de los clientes enfocado en la consecución de la mejora continua de la organización.

1.2. Aplicación

El Sistema de Gestión de la Calidad será de aplicación a todos los procesos y actividades relacionadas con el hospedaje que se desarrollan en las instalaciones del Hotel Los Bronces.

Así mismo, será de aplicación a todos los trabajadores que realizan tales funciones en la empresa. Quedan por tanto excluidas del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad las actividades y trabajadores relacionados con la restauración (servicio de comidas, bar, restaurante, cafetería...).

1.2.1. Exclusiones de la norma

El punto 7.3 de la norma UNE EN ISO 9001:2008 referido a Diseño y Desarrollo no es de aplicación en el Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces, ya que en la actividad realizada por la empresa no se tratan procesos de diseño de productos ni servicios.

Así mismo, tampoco es de aplicación en el presente Manual el capítulo 6 de la norma UNE 182001 referido al Proceso de Restauración, ya que dicho proceso no será del alcance del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

El presente Manual de Gestión de la Calidad, se basa principalmente en la norma “UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”.

No obstante, para la redacción del presente documento y del resto de documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces, se han utilizado también la normativa de calidad que a continuación se reseña:

- “UNE-EN ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario”.
- “UNE-EN ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño”.
- “UNE-EN ISO 66176:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Guía para medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente”.
- “UNE-EN ISO 18513. Servicios Turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos. Terminología”.
- “UNE 182001:2008. Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para prestación del servicio”.

UNE -EN ISO 9001:2008

- Calidad. Grado en que un conjunto de características inherentes, cumple con los requisitos. Nota: "Inherente" significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.
- Requisito. Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- Característica. Rasgo Diferenciador. Nota. Esta puede ser cualitativa o cuantitativa. Existen varias clases: físicas (mecánicas, químicas, mecánicas o biológicas), sensoriales (relacionadas con el olfato, tacto, vista, oído, gusto), de comportamiento (cortesía, honestidad), de tiempo (puntualidad, confiabilidad, disponibilidad), funcionales (velocidad máxima de un avión).
- Gestión de la Calidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- Planificación de la Calidad. Parte de la Gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.
- Control de la calidad. Parte de la Gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Aseguramiento de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- Mejora Continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de Gestión. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Sistema de Gestión de la Calidad. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Política de la calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la dirección.
- Objetivo de la Calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- Eficacia. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Cliente. Organización o persona que recibe un producto.
- Proveedor. Organización o persona que proporciona un producto.
- Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
- Producto. Resultado de un proceso.
- Organización. Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

- Documento. Información y su medio de soporte.
- Procedimiento. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Conformidad. Cumplimiento de un requisito.
- No Conformidad. Incumplimiento de un requisito.
- Acción Preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable.
- Acción Correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y otra situación indeseable.
- Especificación. Documento que establece requisitos.
- Manual de Calidad. Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización,
- Plan de la calidad. Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Auditoria. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos.
- Competencia. Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- Alta Dirección. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Capacidad. Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- Reproceso. Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

UNE 182001:2008

- Servicio de cortesía. Aquel servicio que se presta a los clientes a su llegada cuando su habitación aún no está disponible o bien, cuando una vez abandonada su habitación su salida del establecimiento se produce tiempo después. Este servicio permite al cliente asearse y cambiarse ropa si es necesario.
- Office. Espacios habilitados en cada planta para la custodia y reposición del material de limpieza, productos de acogida, etc. para el uso del departamento de pisos. También se denomina de esta manera algunas zonas habilitadas de restaurante o cocinas.
- No shows. Situación que ocurre cuando un cliente con reserva no se persona en el establecimiento.

- Establecimiento hotelero. Empresa en el que el hospedaje constituye su actividad principal aunque se desarrollen en él otras actividades complementarias.
- Procedimiento. Forma específica y documentada para llevar a cabo una actividad o proceso.
- Sistemática. Forma específica de llevar cabo una actividad o proceso. No implica necesariamente la existencia de un documento que la describa.
- Situaciones adversas a la prestación del servicio. No conformidades.

4.1. Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

Este Manual de Gestión de la Calidad y todos los documentos asociados al mismo, han sido elaborados por Antonio Jesús Fernández Molina para El Hotel Los Bronces.

La empresa Hotel Los Bronces, tiene como objetivo establecer y mantener para su Sistema de Gestión de la Calidad la siguiente documentación:

- *Manual de Gestión de la Calidad*, en el que se detalla el alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad, los procedimientos establecidos para el mismo o referencias a ellos, una descripción de de la interacción de los procesos llevados a cabo en la organización y declaraciones de políticas y objetivos de calidad.
- *Procedimientos de Gestión de la Calidad*, que describirán los requisitos legales, del establecimiento y de los clientes a satisfacer en el desempeño de cada uno de los procesos que se lleven a cabo en el Hotel Los Bronces. Tendrán la siguiente estructura:
 1. Objeto y alcance del procedimiento.
 2. Referencias.
 3. Responsabilidades.
 4. Descripción del procedimiento.
 5. Registros (en su caso).
- *Instrucciones de trabajo*.
- *Registros de Gestión de la Calidad y otros documentos*.

4.2. Control y gestión de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

En el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS, en el Anexo I del Sistema de Gestión de la Calidad, se describe el procedimiento a seguir para el control y la gestión de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

El procedimiento descrito en el citado documento debe definir los controles necesarios para:

Control de los documentos

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurar que se identifican los documentos de origen externo, y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Control de los registros

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema integrado de gestión.

Se definirá una sistemática para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5.1. Responsabilidad y compromiso de la dirección

La dirección del Hotel Los Bronces se compromete a asumir la responsabilidad de las funciones de planificación, organización, gestión de los recursos, comercialización, control y mejora continua de la organización.

Así mismo, la dirección del Hotel Los Bronces muestra su total compromiso para cumplir, tanto los requisitos legales exigibles, como los de sus clientes, que se integran en su Sistema de Gestión de la Calidad, para así ofrecer un servicio con los niveles de calidad deseables y con un alto nivel de satisfacción de los usuarios.

Para que quede constancia de tal compromiso, la dirección del Hotel Los Bronces emite la siguiente declaración, que estará a disposición de trabajadores y usuarios del establecimiento permanentemente, y en la que se esboza la Política de Calidad de la empresa:

5.1.1. Declaración de la Dirección y Política de Calidad

En el Hotel Los Bronces consideran la Excelencia y la Calidad como objetivos fundamentales, por tratarse de los factores clave para conseguir mantener y aumentar un nivel de competitividad, supervivencia y desarrollo empresarial, asumiendo la gestión de estas áreas en toda la empresa, planificando y estableciendo objetivos para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante un enfoque preventivo. De esta forma se busca satisfacer a los clientes, conociendo sus expectativas y requisitos. Para conseguirlo, es fundamental la participación y aportación de todos los trabajadores de la empresa, así como la aportación de los clientes y cooperantes.

Así mismo, en el Hotel Los Bronces tienen el compromiso de cumplir los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes, para lo que se cuentan con medios y recursos necesarios que permiten identificar, adaptar e implantar dichos requisitos.

5.2. Enfoque al cliente

La dirección del hotel Los Bronces debe asegurar que los requisitos que demandan los clientes, es decir, los requisitos del servicio que van a recibir los clientes por parte del establecimiento, se determinan y se cumplen, con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.

5.2.1. *Determinación de los requisitos*

Los requisitos se determinarán a través de las disposiciones legales y reglamentarias, que establecen los requisitos mínimos de los establecimientos hoteleros según su categoría. No obstante, la dirección del Hotel los Bronces siempre está abierta a las ideas y sugerencias de sus clientes.

5.2.2. *Medición de satisfacción de los clientes y cumplimiento de los requisitos*

El personal del Hotel Los Bronces invitará a su clientela a rellenar las encuestas dispuestas en las habitaciones de los mismos, con el fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos, así como medir el nivel de satisfacción de sus clientes.

5.3. Planificación

5.3.1. *Generalidades*

La dirección del establecimiento analizará interna de la organización en términos de fortalezas y debilidades. Con el objetivo de tomar conciencia de las amenazas y oportunidades que afecten o puedan afectar al establecimiento, utilizando toda la información disponible para la identificación o generación, en su caso, de ventajas competitivas.

5.3.2. *Objetivos de calidad*

El objetivo principal a alcanzar es la mejora continua del nivel de satisfacción de los clientes del establecimiento y del servicio prestado por el mismo. Para ello, una vez inspeccionadas las encuestas a los clientes y una vez valoradas diferentes impresiones e ideas de los mismos y de los trabajadores, se establecerán diferentes líneas de mejora y sus respectivas prioridades, que finalmente, constituirán los objetivos de calidad al alcanzar por la empresa., que deberán ser específicos, realistas y medibles.

Se deberán establecer criterios de medición, para cuantificar en qué medida se alcanzan o no los objetivos de calidad determinados. Así mismo, se establecerán los plazos en los que se deben alcanzar tales objetivos y los responsables de los mismos dentro de los diferentes niveles del organigrama de la organización, siendo conocidos por todos los integrantes de la misma.

5.3.3. *Planes de contingencia*

La planificación realizada debe permitir al establecimiento enfrentarse con agilidad a las situaciones imprevistas, especialmente aquellas que pudieran implicar situaciones adversas a la prestación del servicio o a la seguridad.

5.4. Organización

5.4.1. Generalidades

Las labores de organización implican el diseño de una estructura de puestos de trabajo adecuada a las necesidades derivadas de la prestación de los servicios con el nivel de calidad establecido.

5.4.2. Estructura organizativa y definición de responsabilidades

La dirección del establecimiento debe disponer de un organigrama en el que se incluya la estructura de departamentos existente, las personas responsables de cada uno de ellos y sus funciones. Su diseño debe ser compatible con una gestión por procesos de los servicios prestados por el establecimiento.

La dirección del Hotel Los bronces asume, con independencia de otras funciones, la autoridad y responsabilidad para:

- Identificar y registrar cualquier problema con la prestación de los servicios.
- Iniciar acciones para prevenir de situaciones adversas a la calidad del servicio.
- Controlar el desarrollo de los servicios bajo situaciones adversas a la calidad, hasta la resolución de las mismas.

5.5. Comunicación interna

La dirección del Hotel Los Bronces deberá establecer los canales de comunicación pertinentes dentro de la organización, de manera que dicha comunicación interna se efectúe de manera rápida y eficaz.

La creación, mantenimiento y coordinación de dichos canales de comunicación será responsabilidad del Responsable de Calidad de la organización, sin descartar posibles comunicaciones espontáneas surgidas de los trabajadores y /o usuarios.

En principio se establecen los siguientes canales de comunicación interna:

- Reuniones Gerencia-Responsable de Calidad
- Reuniones Responsable de Calidad-Trabajadores
- Reuniones generales en materia de Calidad
- Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la Calidad

5.6. Revisión por la dirección

La dirección del establecimiento deberá establecer revisiones periódicas, en intervalos y supuestos planificados, del Sistema de Gestión de la Calidad, de manera que se asegure la actualidad, adecuación y eficacia del mismo. Se realizará una revisión parcial (de los capítulos afectados) siempre que:

- Se apruebe una modificación proveniente de alguno de los destinatarios del Manual (personal interno o clientes externos).
- Se realice una modificación significativa del Sistema de Gestión de Calidad.

Se realizará una revisión total periódicamente (una vez al año) por parte del Responsable de Calidad y la Dirección-Gerencia.

5.6.1. Información de entrada para la revisión

Toda información en materia de calidad será tenida en cuenta para la revisión por la dirección, teniendo especial importancia las informaciones y resultados obtenidos de:

- Auditorías.
- Encuestas, aportaciones y recomendaciones de clientes.
- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento de acciones llevadas a cabo tras revisiones anteriores.
- Mediciones de satisfacción y conformidad de los clientes.
- Aportaciones y recomendaciones de trabajadores.

5.6.2. Resultados de la revisión

Tras cada revisión, se elaborará un documento en reflejarán los resultados obtenidos, así como las decisiones y acciones relacionadas con:

- Nivel de eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Nivel de satisfacción de los clientes.
- Posibles cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad y el Manual de Gestión de la Calidad.
- Necesidad de recursos en materia de calidad.

En caso de que tras una revisión se detecte la necesidad de efectuar alguna modificación en algún capítulo del MGC, toda la información relativa a dicha modificación será reflejada en la portada del MGC, anotando fecha, número de revisión y resumen general de la modificación, con las correspondientes firmas de aprobación de los responsables.

6.1. Provisión de recursos

La dirección del Hotel Los Bronces deberá determinar y dotar a cada una de los departamentos del establecimiento de los recursos humanos y materiales necesarios en materia de calidad, con el objetivo de:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y enfocando el mismo hacia la mejora continua de su eficacia.
- Aumentar en nivel de satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de los requisitos de los requisitos establecidos.

6.2. Recursos humanos

La dirección del Hotel Los Bronces, para dar cumplimiento al presente capítulo del Manual de Gestión de la Calidad, establece claramente en el procedimiento PGC-02. RECURSOS HUMANOS, los recursos humanos que considera necesarios para el desempeño de cada proceso, definiendo la competencia necesaria en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia profesional de los trabajadores para desempeñar cada tarea dentro de la organización.

Para definir las especificaciones de los recursos humanos es necesario:

- Determinar la competencia necesaria para desempeñar trabajos que afectan a la calidad del servicio prestado por el establecimiento y a la conformidad de los requisitos establecidos.
- En su caso, proporcionar al trabajador la formación necesaria para obtener la competencia establecida para desempeñar trabajos que afecten a la calidad del servicio prestado por el establecimiento y a la conformidad de los requisitos establecidos.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Constatar, resaltar y hacer ver a los trabajadores la vital importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de calidad establecidos.
- Elaborar y mantener la documentación y los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

6.3. Recursos materiales, infraestructura y ambiente de trabajo

La Dirección de la organización establece y proporciona los recursos materiales y las infraestructuras que considera necesarios para desempeñar todas las tareas que se desarrollan en sus instalaciones, para ello se definen:

- Los edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
- Los equipos para procesos.
- Los servicios de apoyo.

De la misma forma, la Dirección debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos establecidos.

7.1. Planificación de la prestación del servicio. Determinación y revisión de los requisitos

La Dirección del Hotel Los Bronces junto con el Responsable de Calidad, realizará la planificación de la prestación del servicio, determinando lo siguiente:

- Los objetivos de calidad y los requisitos a satisfacer en la prestación del servicio.
- Las disposiciones a seguir en la prestación del servicio para satisfacer los requisitos.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección para la prestación del servicio, así como los criterios de aceptación del mismo.
- Los registros y otros documentos necesarios para proporcionar evidencia de que la prestación del servicio cumple los requisitos establecidos.

A lo anteriormente expuesto se da respuesta en el procedimiento PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.2. Proceso relacionado con el cliente

7.2.1. *Determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio*

La Dirección del Hotel Los Bronces junto con el Responsable de Calidad, determinará y revisará los requisitos de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios, así como cualquier requisito adicional que la organización estime oportuno.

7.2.2. *Revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio*

Antes de prestar cualquier servicio la organización debe asegurarse de que:

- Están definidos los requisitos de la prestación del servicio.
- Están resultas la diferencias entre los requisitos de la prestación del servicio, y los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios.
- La organización está capacitada para satisfacer esos requisitos.

Para ello la organización mantendrá los registros que proporcionen evidencia de la revisión de los requisitos de los clientes y de los resultados de la misma, en el caso de que éstos se modifiquen sustancialmente.

7.2.3. *Comunicación con el cliente*

Así mismo, la organización determina las disposiciones para la comunicación con los clientes, de manera que éstos puedan conocer:

- Información sobre la prestación del servicio.
- Consultas de diversa índole.
- Reclamaciones, quejas, felicitaciones...

A lo expuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.3. Compras

7.3.1. *Proceso de compras y evaluación de proveedores*

La Dirección junto con el Responsable de Calidad, debe asegurarse que los productos adquiridos cumplen los requisitos establecidos, y definir el grado de control aplicado a cada proveedor y a cada producto.

Se definirán los criterios para la selección, evaluación y la reevaluación de los proveedores del Hotel Los Bronces. Los requisitos de los resultados de evaluación, deben mantenerse además de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

7.3.2. Información de las compras

Se debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- Los requisitos para la probación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- Los requisitos para la calificación del personal.
- Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.3.3. *Verificación de los productos comprados*

La organización establecerá e implementará inspecciones para asegurar que el producto cumple los requisitos de compra especificados.

En caso de que la organización quiera llevar a cabo verificaciones en las instalaciones del proveedor, se establecerá en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida.

A todo lo expuesto en el presente capítulo se da respuesta en los siguientes procedimientos:

- PGC-03. EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES.
- PGC-04. APROVISIONAMIENTO.
- PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.4. Operaciones de prestación del servicio

7.4.1. Control de las operaciones de prestación del servicio

El Hotel Los Bronces llevará planificará y llevará a cabo la prestación del servicio bajo unas condiciones controladas, que incluirán, cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- El uso de equipos apropiados.
- La disponibilidad y el uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- La implementación del seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega.

7.4.2. Validación de las operaciones de prestación del servicio

La organización validará los procesos de prestación del servicio cuando el servicio resultante no pueda verificarse mediante seguimiento o medición posteriores, y por consiguiente, las deficiencias se detecten únicamente después de que se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los objetivos planificados. La organización, establece las disposiciones para estos procesos, cuando sea aplicable:

- Los criterios para la revisión y aprobación de los procesos.
- La aprobación de los procesos y la calificación del personal.
- El uso de métodos y procedimientos específicos.
- Los requisitos de los registros.
- La revalidación.

7.4.3. Identificación y trazabilidad

La organización identifica a sus clientes, a través de los documentos y registros que se generan durante la prestación del servicio, en los que constarán datos suficientes para la identificación de los mismos

7.4.4. Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su custodia. Para ello se identificará, protegerá y salvaguardará los bienes que son propiedad del cliente, y en caso de que se pierda o deteriore será registrado y comunicado al cliente. A lo expuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

8.1. Generalidades

La organización planificará e implementará los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

La organización establecerá los métodos para realizar el seguimiento de la información derivada de la percepción de cliente del servicio prestado, en relación a los requisitos establecidos.

8.2.2. Auditoría interna

La organización llevará a cabo auditorías internas a intervalos planificados, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. Se planificará un programa de auditorías en el que se definan los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología a seguir, a través de un procedimiento documentado que establezca las responsabilidades, los requisitos a satisfacer y los registros necesarios de los resultados. La selección de los auditores debe asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso, por lo cual, los auditores no podrán auditar su propio trabajo.

El objetivo principal de las auditorías es determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos legales, reglamentarios y los establecidos por la organización.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

A todo lo dispuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-06. AUDITORÍAS INTERNAS.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización aplicará métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea posible, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan

los resultados planificados, se llevará a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio.

A todo lo dispuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-07. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

La organización realizará mediciones y seguimiento de las características del servicio para verificar que cumplen los requisitos del mismo. Estas operaciones se realizarán en etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Se mantendrá evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indicarán las personas que autorizan la liberación del servicio. La liberación de la prestación del servicio no debe llevarse a cabo hasta que hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

A todo lo dispuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-07. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.3. Control del servicio No Conforme

La organización debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles y las responsabilidades relacionadas con la prestación del servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos.

Se mantendrán registros de la naturaleza de las No Conformidades y de cualquier acción tomada para corregirla.

A todo lo dispuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

8.4. Análisis de datos

El Responsable de Calidad de la organización debe definir la sistemática para, determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema integrado de gestión y evaluarse donde pueden realizarse las mejoras.

El análisis de datos debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición de cualquier otra fuente pertinente, además de proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente.

- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.
- Seguimiento de los controles operacionales de medioambiente.
- Seguimiento de los objetivos, metas y requisitos legales y otros requisitos.

A todo lo dispuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-09.
ANÁLISIS DE DATOS.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de:

- La política de calidad.
- Los objetivos de calidad.
- Los resultados de las auditorías.
- El análisis de datos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por la dirección.

8.5.2. Acción correctiva

La organización tomará acciones para eliminar las causas de las no conformidades detectadas, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas llevadas a cabo deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades detectadas. Para ello se establece un procedimiento documentado que define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades.
- Determinar las causas de las No Conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas.

A todo lo dispuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-08.
GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

8.5.2. *Acción preventiva*

La organización tomará acciones para eliminar las causas de las No Conformidades potenciales, para prevenir que ocurran. Las acciones preventivas llevadas a cabo deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades potenciales. Para ello se establece un procedimiento documentado que define los requisitos para:

- Determinar las No Conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir que ocurran las No Conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas.

A todo lo dispuesto en el presente capítulo se da respuesta en el procedimiento PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

Anexo II

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

HOTEL LOS BRONCES (Lucena, Córdoba)

Hotel Los Bronces

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación de Procedimientos de Gestión de la Calidad	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS

PGC-02. RECURSOS HUMANOS

PGC-03. EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES

PGC-04. APROVISIONAMIENTO

PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

PGC-06. AUDITORÍAS INTERNAS

PGC-07. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

PGC-09. ANÁLISIS DE DATOS

PGC-01

CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo principal de este procedimiento es definir el procedimiento para el control y la gestión de la documentación de aplicación al Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

Este procedimiento es de aplicación a toda la documentación en materia de calidad del Hotel Los Bronces (Manual de Gestión de la Calidad, Procedimientos de Gestión de la Calidad, Instrucciones de Trabajo, Registros y otros documentos), y afectará a todo el personal del establecimiento.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008
- El capítulo MGC-2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

3. Responsabilidades

En el siguiente cuadro se muestran las personas que la Dirección del Hotel Los Bronces ha designado como responsables en cuanto a la elaboración, revisión y aprobación de los diferentes documentos que forman parte de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Documento	Elaboración	Revisión	Aprobación
Manual de Gestión de la Calidad	Responsable de Calidad	Dirección-Gerencia	Dirección-Gerencia
Procedimientos de Gestión de la Calidad	Responsable de Calidad	Dirección-Gerencia	Dirección-Gerencia
Registros	Responsable de Calidad	Dirección-Gerencia	Dirección-Gerencia
Instrucciones de Trabajo	Responsable de Calidad	Dirección-Gerencia	Dirección-Gerencia

4. Descripción del procedimiento

4.1. Control de los documentos

El control y la gestión de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se llevará a cabo mediante “Copias Controladas” y “Copias No Controladas”, siempre respetando las responsabilidades definidas en el punto 3 del presente procedimiento:

- Las copias controladas están sometidas a la sistemática de control de documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa. Dichas copias de los documentos deberán tener en un lugar visible de su portada un sello identificativo con el texto “COPIA CONTROLADA”.
- Las copias no controladas tienen carácter informativo sobre el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, no estando sometidas a la sistemática de control de documentos anteriormente citada.

Tanto en el caso de Copia Controlada como de Copia No Controlada de los documentos, las tablas identificativas iniciales de la portada de cada documento, deberán estar correctamente cumplimentadas con los datos correspondientes a fecha, edición y firmas de los responsables.

En todo momento el Responsable de Calidad mantendrá actualizado y correctamente cumplimentado el Registro LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR.

4.2. Distribución de los documentos

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces, se encontrarán en poder del Responsable de Calidad, no obstante estarán a disposición de cualquier trabajador del establecimiento para su consulta.

Para la distribución de los documentos, el Responsable de Calidad cumplimentará el Registro LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS, que será enviado junto con el documento a cada uno de los destinatarios del mismo, y una vez cumplimentado será devuelto al Responsable de Calidad, que lo archivará.

4.3. Modificación

Cualquier persona de la organización puede sugerir modificaciones de cualquiera de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual justificarán los motivos de tal modificación.

Las nuevas ediciones de documentos, con sus respectivas modificaciones, se someten al mismo proceso de revisión, aprobación y distribución que el documento original. El Responsable de Calidad distribuirá la nueva edición del documento tal y como se describe en el anterior apartado. Los destinatarios del documento modificado deberán devolver lo antes posible el ejemplar de la edición obsoleta del documento, una vez recibida la nueva edición, al Responsable de Calidad.

Las copias no vigentes u obsoletas, serán archivadas durante un mínimo de tres años en una carpeta de documentos obsoletos.

4.4. Control de documentos externos a la organización

El Responsable de Calidad será el responsable de archivar, controlar y distribuir la documentación externa al Hotel Los Bronces, pero que son de aplicación a sus actividades (Reglamentos, Normas Aplicables, etc.).

La distribución de esta documentación se realiza de forma controlada, manteniéndose siempre actualizada una “lista de documentación externa en vigor”, donde se recogerá el título del documento, la persona que lo posee y el año de edición del documento.

4.5. Control de los registros

La elaboración, modificación, revisión, aprobación, control y distribución de los registros se realizará de igual forma que el resto de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todos los registros generados en la organización, serán archivados en carpetas que estarán claramente identificadas siendo responsabilidad de todo el personal de la empresa la correcta manipulación y archivo de estos registros.

5. Registros

Los registros generados son los siguientes:

- LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR.
- LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.

PGC-02 RECURSOS HUMANOS

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo principal de este procedimiento es establecer la formación reglada, formación específica, habilidades y capacidades y experiencia profesional que el Hotel Los Bronces estima como necesario para sus trabajadores, para el correcto desempeño en cuanto a calidad se refiere de todos los procesos que se desarrollan en sus instalaciones, asegurando la competencia de su personal para el ejercicio de sus funciones.

El presente procedimiento será de aplicación para todo el personal del Hotel Los Bronces, y a todos los procesos que en él se desarrollan y que se ven afectados por su Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008.
- El capítulo MGC-6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

3. Responsabilidades

El Responsable de Recursos Humanos del Hotel Los Bronces, junto con el Responsable de Calidad, tienen la responsabilidad de definir y garantizar el cumplimiento de las disposiciones que en el presente procedimiento se presentan.

La redacción y modificación (en su caso) del presente documento es competencia del Responsable de Calidad, bajo la revisión y aprobación final de la dirección del establecimiento, tal y como se expone en el documento PGC-01: CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

4. Descripción del procedimiento

4.1. Perfiles de los puestos de trabajo

El Hotel Los Bronces tiene por objetivo asegurar la competencia del personal de su organización en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia profesional. Para alcanzar tal objetivo, se mantiene la documentación relativa al personal que trabaja en la organización, en la que se recogen toda la información que hace referencia a:

4.1.1. *Perfiles de los puestos de trabajo y requisitos*

Los diferentes puestos de trabajo que se definen en el Hotel Los Bronces se agrupan en puestos-tipo, que tienen características similares en relación con la formación y el adiestramiento. El Responsable de Recursos Humanos y el Responsable de Calidad serán los responsables de un perfil para cada puesto de trabajo que recogerá las características propias del mismo y las que deba reunir la persona que lo ocupe en cuanto a formación reglada, formación específica, habilidades y capacidades y experiencia profesional.

Todas estas características se recogen en el registro PERFILES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO Y REQUISITOS.

4.1.2. *Fichas de personal*

El Hotel Los Bronces dispone de FICHAS DE PERSONAL, donde se recogen las habilidades, estudios, cursos realizados y la experiencia profesional de cada trabajador, que deben mantenerse actualizadas, con los posibles cambios que puedan producirse.

4.2. Evaluación del personal

El Responsable de Recursos Humanos y el Responsable de Calidad serán los encargados de la evaluación del personal en los siguientes casos:

- Cuando un trabajador de incorpore a la organización.
- Cuando un trabajador cambie de puesto de trabajo dentro de la organización.
- Cuando los resultados alcanzados por un trabajador de la organización, no son los adecuados.
- Cuando se produzca una modificación significativa de los métodos de trabajo, de los procesos o las actividades que se recogen en el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

4.3. Impartición de formación

El Responsable de Recursos Humanos y el Responsable de Calidad serán los encargados de establecer las necesidades de formación, a través de la comparación entre el perfil del puesto, los datos obtenidos en la evaluación y las necesidades actuales o previstas para el desempeño del puesto, lo cual permitirá realizar una planificación al inicio del año, que quedará reflejada en el PLAN ANUAL DE FORMACIÓN.

La formación a impartir a los trabajadores consistirá en lo siguiente:

- Conocimientos de la Política y Objetivos de Calidad.
- Conocimiento de la documentación aplicable a cada punto del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conocimiento de nociones básicas de Prevención de Riesgos Laborales.

4.4. Evaluación de la formación

Una vez finalizada la formación de los trabajadores, el Responsable de Calidad dejará constancia de la formación impartida en el registro FICHAS DE PERSONAL.

Será también el Responsable de Calidad el encargado de evaluar la acción formativa en cuanto a:

- Eficacia de la formación frente a los objetivos que se buscaban.
- Mejora del desempeño del trabajador tras recibir la formación.
- Satisfacción del trabajador tras recibir la formación.
- Adecuación de horarios y duraciones de la formación.
- Calidad de los formadores.
- Revisión Anual del Plan de Formación.

Para ello se utilizará el registro EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA.

5. Registros

Los registros generados para este procedimiento serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- PERFILES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO Y REQUISITOS.
- PLAN ANUAL DE FORMACIÓN.
- FICHAS DE PERSONAL.
- EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA.

PGC-03 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo del presente procedimiento es definir la sistemática y la metodología para llevar a cabo la evaluación y selección de los proveedores de productos o servicios que afecten de manera destacable a la calidad de los servicios prestados por el Hotel Los Bronces.

El presente procedimiento será de aplicación a todos los proveedores de servicios y productos que afecten a la calidad de los procesos que se ven afectados por el Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008
- El capítulo MGC-7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

3. Responsabilidades

El Responsable de Calidad del Hotel Los Bronces, junto con la Dirección del establecimiento, tienen la responsabilidad de definir y garantizar el cumplimiento de las disposiciones que en el presente procedimiento se presentan.

La redacción y modificación (en su caso) del presente documento es competencia del Responsable de Calidad, bajo la revisión y aprobación final de la dirección del establecimiento, tal y como se expone en el documento PGC-01: CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

4. Descripción del procedimiento

Los proveedores de productos o servicios que afecten de manera directa a la calidad de los procesos llevados a cabo en el Hotel Los Bronces serán sometidos a una Evaluación Previa y a una Evaluación Continuada, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Una vez que el proveedor ha superado la Evaluación Previa, se aseguran las condiciones iniciales a través del control de los suministros que realiza.

Las anomalías o faltas de un proveedor serán registradas como No Conformidades.

4.1. Evaluación Previa

La Evaluación Previa de los proveedores es responsabilidad del Responsable de Calidad, y se llevará a cabo siguiendo alguna de las siguientes alternativas:

4.1.1. *En el caso de tratarse de un proveedor habitual del establecimiento*

En base a los datos históricos de resultados obtenidos en experiencias anteriores. Se valorarán los siguientes aspectos:

- Capacidad y actitud demostrada para cumplir los requisitos establecidos.
- Evolución del proveedor.

4.1.2. *En caso de proveedores nuevos*

Se realiza una Evaluación Previa al proveedor según los siguientes criterios

- Distribución de productos: 5 puntos.
- Facilidades de pago: 2 puntos.
- Disponibilidad de productos: 2 puntos.
- Certificados de Calidad: 1 punto.

Se considerará con proveedor aceptado en fase prueba si tiene al menos 5 puntos en la Evaluación Previa. Una vez realizados 3 pedidos al proveedor, sin que surja ninguna no conformidad, se considerará al proveedor como aprobado, y pasará a considerarse como proveedor habitual del establecimiento.

4.2. Evaluación continuada

Se controlará la recepción de suministros para la detección de fallos de calidad en el mismo (fallos cualitativos y cuantitativos), para después, analizarlos y comunicarlos a los proveedores, para prevenir que se vuelvan a repetir. Estas posibles anomalías son:

- Fallos cualitativos:
 - o Suministros recepcionados en los que el producto no es el esperado.
 - o Suministros recepcionados en los que el producto está en mal estado.
- Fallos cuantitativos:
 - o Suministros recepcionados en los que la cantidad del producto no es la esperada.
 - o Retrasos en el suministro de productos.

En caso de que se produzcan alguna de estas anomalías, el Responsable de Calidad abrirá un INFORME DE INCIDENCIAS en el que se recoja la No Conformidad, tal y como se refleja en el PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

4.3. Acciones correctivas

En el caso de que ocurran No Conformidades graves, o que se repitan en varias ocasiones en el suministro de algún proveedor, tras la correspondiente apertura de un INFORME DE INCIDENCIAS, el Responsable de Calidad, tomará alguna de las siguientes acciones correctivas siguientes, dejando constancia de ello en el informe de incidencias:

- Acciones correctivas de acuerdo con el proveedor.
- Aumento del nivel de control de recepción de suministros de dicho proveedor.
- Eliminación del proveedor.

Un proveedor que haya sido eliminado, no será aprobado de nuevo, mientras no demuestre que ha subsanado el error que causó su eliminación, siendo sometido nuevamente a la evaluación previa.

4.2. Reevaluación de los proveedores

Anualmente, en la revisión por la Dirección, se revisarán los informes de incidencias de los proveedores. El Responsable de Calidad será el que decida, analizando las diferentes incidencias de los proveedores, si mantiene en vigor al proveedor, o se le da de baja en el listado de suministradores aprobados.

5. Registros

Los registros generados para este procedimiento serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- EVALUACIÓN PREVIA DE PROVEEDORES.
- LISTADO DE PROVEEDORES.
- INFORME DE INCIDENCIAS.

PGC-04

APROVISIONAMIENTO

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo del presente procedimiento es definir la sistemática y la metodología para llevar a cabo el suministro de productos del Hotel los Bronces.

El presente procedimiento será de aplicación al personal encargado de la compras en el establecimiento.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008.
- El capítulo MGC-7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

3. Responsabilidades

El Responsable de Compras del Hotel Los Bronces, junto con el Responsable de Calidad, tienen la responsabilidad de definir y garantizar el cumplimiento de las disposiciones que en el presente procedimiento se presentan.

La redacción y modificación (en su caso) del presente documento es competencia del Responsable de Calidad, bajo la revisión y aprobación final de la dirección del establecimiento, tal y como se expone en el documento PGC-01: CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

4. Descripción del procedimiento

Los presupuestos y pedidos siempre se harán a proveedores que se encuentren en el LISTADO DE PROVEEDORES en vigor del establecimiento, o aquellos proveedores que se encuentre en fase de prueba.

Previamente a la adquisición de productos para el establecimiento se pedirá presupuesto al proveedor, telefónicamente, vía fax, vía e mail o en las instalaciones del mismo. Una vez aprobado el presupuesto por el Encargado de Compras, éste confirmará el pedido a través de los medios anteriormente descritos.

Una vez recibido el pedido en las instalaciones del Hotel Los bronces, se verificará, comprobando los siguientes aspectos:

- Comprobar el estado general de los productos.
- Comprobar que los datos y condiciones del suministro se corresponden con los del pedido recepcionado.

La evidencia de esta comprobación será la firma o sello en el albarán. La responsabilidad de realizar la verificación de los productos comprados será del Encargado de Compras de la organización.

En caso de que se produzcan anomalías en el suministro, el Responsable de Compras informará al Responsable de Calidad, que abrirá un INFORME DE INCIDENCIAS en el que se recoja la No Conformidad, tal y como se refleja en el PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

5. Registros

Los registros generados para este procedimiento serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- INFORME DE INCIDENCIAS.
- LISTADO DE PROVEEDORES.

PGC-05

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo del presente procedimiento es definir la sistemática de control de la prestación del servicio, la validación de los procesos de la prestación del servicio, la identificación y trazabilidad de los servicios y la propiedad del cliente, para la satisfacción de los requisitos legales y reglamentarios y los establecidos por el Hotel Los Bronces.

El presente procedimiento será de alcance para todo el personal y todas las actividades que se ven afectadas por el Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008
- El capítulo MGC-7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.
- Instrucciones de trabajo:
 - IT-01. ALOJAMIENTO.
 - IT-02. LIMPIEZA.
 - IT-03. MANTENIMIENTO.

3. Responsabilidades

Los responsables de cada uno de los departamentos del Hotel Los Bronces (Recepción, Limpieza, Mantenimiento, Eventos), junto con El Responsable de Calidad, tienen la responsabilidad de definir y garantizar el cumplimiento de las disposiciones que en el presente procedimiento y en las Instrucciones de Trabajo asociadas se presentan.

La redacción y modificación (en su caso) del presente documento es competencia del Responsable de Calidad, bajo la revisión y aprobación final de la dirección del establecimiento, tal y como se expone en el documento PGC-01: CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

4. Descripción del procedimiento

4.1. Control de la prestación del servicio

La organización elabora Instrucciones de Trabajo donde describen los pasos y disposiciones a seguir en el desempeño de las tareas y actividades relacionadas la prestación del servicio del establecimiento.

4.2. Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad se realizará a través de los documentos y registros generados durante la prestación del servicio, en los que constarán datos suficientes para la identificación de los clientes y los servicios prestados por la organización.

5. Registros

Los registros se relacionan en las Instrucciones de Trabajo asociadas al presente procedimiento.

PGC-06

AUDITORÍAS INTERNAS

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo del presente procedimiento es definir la sistemática y la metodología para llevar a cabo las auditorías internas en el Hotel Los Bronces.

El presente procedimiento será de aplicación a todos los trabajadores y tareas que son del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008
- El capítulo MGC-8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

3. Responsabilidades

El Responsable de Calidad del Hotel Los Bronces, junto con la Dirección del establecimiento, tienen la responsabilidad de definir y garantizar el cumplimiento de las disposiciones que en el presente procedimiento se presentan.

La redacción y modificación (en su caso) del presente documento es competencia del Responsable de Calidad, bajo la revisión y aprobación final de la dirección del establecimiento, tal y como se expone en el documento PGC-01: CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

4. Descripción del procedimiento

4.1. Programa de Auditorías Internas

El Responsable de Calidad del Hotel Los Bronces, junto con la Dirección del establecimiento elaborarán anualmente el PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS, con el fin de que éstas se lleven a cabo de manera sistemática. Dicho programa abarcará todas las actividades que son del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del establecimiento, y se auditarán, junto con todos los requisitos a satisfacer, al menos, una vez al año.

Para la elaboración del PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS se tendrán en cuenta los siguientes factores:

- Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Organización de la empresa.
- Resultados de anteriores auditorías internas.
- Programas de Auditorías Externas (de entidades certificadoras).

En el PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS deben aparecer los siguientes datos:

- Actividad objeto de la Auditoría.
- Auditor Jefe e integrantes del equipos auditor, que no deben tener responsabilidad sobre las actividades objeto de la Auditoría ni pertenecer al área auditada, para garantizar su objetividad. La Dirección del establecimiento designará los auditores incluido el Auditor Jefe.
- Áreas auditadas y los responsables de las mismas.
- Período previsto de la Auditoría.

4.2. Ejecución de la Auditoría Interna

4.2.1. Desarrollo de la Auditoría Interna

Se utilizarán las técnicas de Auditoría necesarias para esclarecer cada actividad y requisito a auditar, como pueden ser:

- Entrevistas y coloquios con las personas que llevan a cabo las actividades o sus responsables.
- Muestreo de los registros, de los contratos, del personal, de los equipos, de las instrucciones, etc.
- Trazado de la evolución secuencial de una actividad.

4.2.2. Resultados de la Auditoría Interna

Los resultados obtenidos de la Auditoría Interna se encuadrarán dentro de alguna de las siguientes categorías:

- No Conformidad: incumplimiento repetido, sistemático o destacado de alguno de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad del establecimiento.
- Observación: propuesta de modificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar su eficiencia o comentarios de la eficacia del Sistema.

Los resultados de la Auditoría Interna se notificarán a los auditados a través del Informe de Auditoría, que se revisará junto a ellos con el fin de que expresen sus posibles discrepancias, y firmando su conformidad en el propio informe. Una vez firmado el Informe de Auditoría el Auditor Jefe lo considerará definitivo.

4.2.3. Informe Final de Auditoría Interna

El Auditor Jefe junto con el equipo auditor, elaborarán el Informe Final de Auditoría Interna, que contendrá como mínimo lo siguiente:

- Objetivo y alcance de la Auditoría Interna.
- Fecha de la Auditoría Interna.
- No conformidades detectadas.
- Observaciones propuestas.
- Conclusiones: apreciación del equipo auditor sobre el grado de conformidad de las actividades auditadas con el Sistema de Gestión de la Calidad del establecimiento y del grado de efectividad del mismo.
- Revisión, aprobación y distribución a los auditados.

4.2.4. Cierre de la Auditoría Interna

Una Auditoría Interna se considerará cerrada en el momento que se verifique la implantación de las acciones correctoras y se evalúe la eficacia de las mismas. Dicha verificación y evaluación la realizará el Responsable de Calidad, tal y como se Establece en el PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

En caso de que no se hayan implantado las acciones correctoras, o de que la implantación de las mismas no sea satisfactoria, el Responsable de Calidad lo notificará al auditado responsable para que tome las medidas que considere oportunas.

5. Registros

Los registros generados para este procedimiento serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS.

PGC-07 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo del presente procedimiento es definir la sistemática para realizar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad de los servicios prestados por el Hotel Los Bronces, asegurando a su vez, la conformidad de su Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua del mismo.

El presente procedimiento será de aplicación a todos los trabajadores y tareas que son del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008.
- El capítulo MGC-8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

3. Responsabilidades

El Responsable de Calidad del Hotel Los Bronces, junto con la Dirección del establecimiento, tienen la responsabilidad de definir y garantizar el cumplimiento de las disposiciones que en el presente procedimiento se presentan.

La redacción y modificación (en su caso) del presente documento es competencia del Responsable de Calidad, bajo la revisión y aprobación final de la dirección del establecimiento, tal y como se expone en el documento PGC-01: CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

4. Descripción del procedimiento

4.1. Evaluación de la calidad del servicio

EL Hotel Los Bronces ofrece a sus clientes la posibilidad de rellenar ENCUESTAS DE EVALUACIÓN de manera anónima, estableciéndose éstas como mecanismo de medición de la satisfacción del cliente. Estas encuestas se recogerán a diario y se archivarán para su posterior uso.

Periódicamente, el Responsable de Calidad chequeará las encuestas de evaluación, con el fin de detectar quejas, reclamaciones de los clientes o alguna incidencia negativa, para

registrarlas en su correspondiente Informe de Incidencias, como queda reflejado en el procedimiento PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS, y para, posteriormente, tomar las medidas correctoras oportunas.

Anualmente se llevará a cabo una campaña de análisis de encuestas para la evaluación del servicio, con el propósito de medir y aumentar la satisfacción del cliente. La campaña se llevará a cabo sobre el total de los clientes del establecimiento que hayan rellenado la encuesta, es decir, sobre el total de encuestas que existan. Una vez analizadas todas las encuestas, el objetivo será estudiar todas aquellas con una puntuación inferior a 5 en alguna de las preguntas.

4.2. Seguimiento y medición de los procesos y servicios

Para llevar a cabo el seguimiento y la medición de los procesos y servicios, se usará el registro PLAN DE INDICADORES, en el que se describen las inspecciones y controles que se realizan a las actividades implicadas para poder llevar a cabo el seguimiento de estos procesos y medirlos a través de unos indicadores; a partir de los cuáles sabremos la situación del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. Registros

Los registros generados para este procedimiento serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- ENCUESTAS DE EVALUACIÓN.
- PLAN DE INDICADORES.

PGC-08 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo del presente procedimiento es definir la sistemática para detectar, recoger, documentar y solucionar todos los problemas que afecten a la calidad de los servicios prestados por el Hotel Los Bronces.

El presente procedimiento será de aplicación a todos los trabajadores y tareas que son del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008.
- El capítulo MGC-8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

3. Responsabilidades

El Responsable de Calidad del Hotel Los Bronces, junto con la Dirección del establecimiento, tienen la responsabilidad de definir y garantizar el cumplimiento de las disposiciones que en el presente procedimiento se presentan.

La redacción y modificación (en su caso) del presente documento es competencia del Responsable de Calidad, bajo la revisión y aprobación final de la dirección del establecimiento, tal y como se expone en el documento PGC-01: CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

4. Descripción del procedimiento

4.1. No Conformidades

Uno de los principales objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces es la detección de no Conformidades en la prestación de sus servicios, para su adecuada gestión y tratamiento, es decir, para su correcta resolución, y a su vez, para evitar que se vuelva a producir.

Debemos distinguir entre No Conformidades reales y No Conformidades potenciales. Las No Conformidades reales, son aquellos incumplimientos de requisitos o disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad que de alguna forma han tenido lugar en el establecimiento,

mientras que las No Conformidades potenciales, serán aquellos incumplimientos que es previsible que se den un futuro dentro de la organización.

4.1.1. *Detección de No Conformidades*

Las No Conformidades podrán ser detectadas cualquier persona perteneciente a la organización, estando relacionadas normalmente con los siguientes aspectos:

- Errores humanos.
- Errores en el cumplimiento de procedimiento.
- Errores en la gestión de la documentación de calidad.
- Errores en la prestación del servicio.
- Errores en el aprovisionamiento.
- Quejas y reclamaciones del cliente.
- Errores derivados de las Auditorías Internas.

4.1.2. *Registro y tratamiento de No Conformidades*

La persona de la organización que haya detectado la No Conformidad, comunicará la situación al Responsable de Calidad, quien decidirá sobre la necesidad de abrir o no el correspondiente INFORME DE INCIDENCIAS en base a alguno de los siguientes criterios:

- La No Conformidad se repite con frecuencia.
- La No Conformidad genera un coste final medio o alto a la organización.
- La No Conformidad ha sido detectada en una Auditoría Interna o Externa de la organización.
- La No Conformidad se produce como consecuencia de la reclamación de un cliente.

En el INFORME DE INCIDENCIAS se identificarán de forma exacta las causas que dieron lugar a la No Conformidad, además de las consecuencias directas y el tratamiento de dicha No Conformidad.

4.2. **Acciones Correctivas/Acciones Preventivas**

Cuando hablemos de No Conformidades reales será necesario implantar Acciones Correctivas, mientras que si nos encontramos ante No Conformidades potenciales tendremos la necesidad de implantar Acciones Preventivas. La propuesta, implantación, seguimiento y cierre de tanto Acciones Correctivas como Preventivas se harán de la misma forma.

4.2.1. *Propuesta de Acciones Correctivas/Acciones Preventiva*

Una vez detectada La No Conformidad, el Responsable del Departamento afectado y el Responsable de Calidad estudiarán el problema, analizando los motivos principales que lo originaron. El objetivo será combatir esa causa raíz originaria del problema.

Posteriormente, el Responsable del Departamento afectado y el Responsable de Calidad idearán las Acciones Correctivas/Acciones Preventivas a llevar a cabo para combatir la No Conformidad detectada.

4.2.2. *Implantación de Acciones Correctivas/Acciones Preventiva*

El Responsable del Departamento afectado y el Responsable de Calidad serán los encargados de la implantación de las Acciones Correctivas/Acciones Preventivas, para lo cual se establecerá una fecha límite de implantación de dichas acciones.

4.2.3. *Seguimiento y Verificación de Acciones Correctivas/Acciones Preventiva*

El Responsable del Departamento afectado y el Responsable de Calidad serán los encargados del seguimiento y verificación de la implantación de las Acciones Correctivas/Acciones Preventivas implantadas, así como de su efectividad. Una vez verificada la eficacia de dichas acciones el Responsable de Calidad procederá al cierre del INFORME DE INCIDENCIAS.

4.2.4. *Codificación de Informes de Incidencias*

Los INFORMES DE INCIDENCIAS deben registrarse del siguiente modo:

INC-XX/YY

XX: nº correlativo comenzando por el 01

YY: dos últimas cifras del año en curso

5. Registros

Los registros generados para este procedimiento serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- INFORMES DE INCIDENCIAS

PGC-09

ANÁLISIS DE DATOS

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Procedimiento	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance del procedimiento

El objetivo del presente procedimiento es definir la sistemática de recopilación y análisis de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

El presente procedimiento será de aplicación a todos los trabajadores y tareas que son del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

2. Referencias

Este procedimiento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- La normativa UNE EN ISO 9001:2008.
- La normativa UNE 182001:2008.
- El capítulo MGC-8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.

3. Responsabilidades

El Responsable de Calidad del Hotel Los Bronces, junto con la Dirección del establecimiento, tienen la responsabilidad de definir y garantizar el cumplimiento de las disposiciones que en el presente procedimiento se presentan.

La redacción y modificación (en su caso) del presente documento es competencia del Responsable de Calidad, bajo la revisión y aprobación final de la dirección del establecimiento, tal y como se expone en el documento PGC-01: CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

4. Descripción del procedimiento

Con el objetivo de aumentar el nivel de calidad en la prestación de los servicios del establecimiento, el Responsable de Calidad recopilará previamente a la revisión del sistema todos los registros existentes, de manera que obtenga información acerca de:

- El nivel de satisfacción del cliente: se realizará el seguimiento de las encuestas a los clientes, recopilando la puntuación de las mismas, quejas, sugerencias y recomendaciones.
- La conformidad con los requisitos reglamentarios, legales y de los clientes: se analizarán las incidencias ocurridas y las no conformidades resultantes, así como las acciones correctivas y preventivas generadas.

- El cumplimiento de los indicadores: se analizarán los indicadores definidos en el PLAN DE INDICADORES, y se estudiará el nivel de cumplimiento de los mismos.
- Los proveedores: se analizará las incidencias acaecidas con los proveedores.

La información proporcionada por estos datos será analizada conjuntamente con los aspectos a evaluar en la revisión por la dirección anual al sistema integrado de gestión.

Anexo III

INSTRUCCIONES DE TRABAJO

HOTEL LOS BRONCES (Lucena, Córdoba)

Hotel Los Bronces

INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación de Instrucciones de Trabajo	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

IT-01. ALOJAMIENTO

IT-02. LIMPIEZA Y LAVANDERÍA

IT-03. MANTENIMIENTO

IT-01 ALOJAMIENTO

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación de la Instrucción	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance

El objetivo principal de este documento es establecer los requisitos a satisfacer y las instrucciones y condiciones precisas sobre cómo realizar las tareas que se encuadran dentro del proceso de alojamiento, afectando principalmente a los trabajos de:

- Reservas:
 - Atención y registro de reservas.
 - Modificación y/o anulación de reservas.
 - Tarifas, promociones y ofertas.
 - Condiciones de garantía de reservas.

- Llegadas:
 - Check-in y acomodo de los clientes
 - Aparcamiento.
 - Tratamiento de equipaje.

- Atención continuada:
 - Atención telefónica.
 - Gestión de felicitaciones, quejas y sugerencias de los clientes.
 - Gestión de mensajes.
 - Respuesta a solicitud de informaciones varias.
 - Custodia de bienes.
 - Servicio de seguridad.

- Facturación y salida

El presente documento es de aplicación a todo el personal de recepción del Hotel Los Bronces.

2. Referencias

Este documento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto los siguientes documentos:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE 182001:2008.
- El capítulo MGC-7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.
- El procedimiento PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

3. Desarrollo de la Instrucción de Trabajo

3.1. Requisitos generales

El Hotel Los Bronces, a través del personal de recepción y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios siguiendo fielmente las siguientes disposiciones generales:

- Prestará sus servicios 24 h del día, por vía telefónica, a través del correo electrónico y presencialmente.
- El personal de recepción debe tener un conocimiento profundo del establecimiento, de sus instalaciones y sus condiciones, con el fin de informar al cliente de manera precisa de todos los servicios que el Hotel Los Bronces les puede ofrecer.
- Tanto por vía telefónica, por correo electrónico y telefónicamente el trato del personal de recepción con el cliente será eficiente, diligente y de respeto, cortesía y educación máxima.

3.2. Reservas

El Hotel Los Bronces, a través del personal de recepción y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de reservas siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

Atención y registro de reservas

- Se intentará, en la medida de lo posible, dar respuesta inmediata a las solicitudes de reserva individuales, pudiendo demorarse la respuesta hasta 24h en caso de solicitudes de reserva de grupos. En ningún caso, la respuesta a solicitudes de reserva debe demorarse más de 24 h en caso de solicitudes individuales, y más 48 h en caso de grupos.
- Una vez recibida una solicitud de reserva, se comprobará en el archivo histórico informatizado si el cliente ha estado antes en el establecimiento, y en caso afirmativo, poniendo especial atención a posibles anotaciones de preferencias del cliente, con el fin de dar un servicio más personalizado.
- Una vez recibida una solicitud de reserva (tanto individuales como de grupos), el personal de recepción comprobará la disponibilidad de habitaciones del tipo solicitado y para la fecha reseñada por el cliente, pudiéndose dar los siguientes casos:
 - *No hay ninguna habitación disponible*: se comunicará al cliente la disponibilidad nula de habitaciones en el establecimiento para la fecha reseñada, informándole de la fecha más cercana a la misma en la que se dispondrá de habitaciones libres. De igual forma, se informará al cliente de la disponibilidad de establecimientos hoteleros cercanos de similares características.

- *No hay disponibilidad de habitaciones del tipo solicitado por el cliente pero sí de otro tipo*: se informará al cliente del tipo de habitaciones disponibles y de su precio, intentando que las mismas se ajusten a las condiciones solicitadas por el cliente.
 - *Sí hay disponibilidad de habitaciones del tipo solicitado por el cliente*: se informará al cliente del precio.
- Tras comprobar la disponibilidad de habitaciones en el establecimiento y una vez informado el cliente de la tarifa aplicable y aceptadas las condiciones por éste, se procederá a formalizar la reserva, anotándose en el programa informático de reservas y en el REGISTRO DE RESERVAS los siguientes datos del cliente:
- Nombre y DNI del cliente en caso de reserva individual (nombre y CIF de la empresa en caso de empresas).
 - Teléfono de contacto (y dirección de correo electrónico si es posible).
 - Número de habitaciones, tipo de habitaciones y fechas solicitadas.
 - Hora de llegada al establecimiento.
 - Número de cuenta bancaria (en caso de reservas con antelación a la llegada al establecimiento).
 - Tarifa aplicable y forma de pago.

En este mismo momento se anotarán en el REGISTRO CHECK IN-CHECK OUT las fechas previstas de Check In y Check Out, además del Nombre y DNI/NIF del cliente.

- En caso de reserva de grupos se consignarán los siguientes datos:
- Nombre y CIF de la agencia de viajes.
 - Teléfono de contacto (y dirección de correo electrónico si es posible).
 - Número de habitaciones, tipo de habitaciones y fechas solicitadas.
 - Hora de llegada al establecimiento.
 - Número de cuenta bancaria (en caso de reservas con antelación a la llegada al establecimiento).
 - Tarifa aplicable y forma de pago.

De igual forma que en el caso de clientes individuales, en este instante se anotarán en el REGISTRO CHECK IN-CHECK OUT las fechas previstas de Check In y Check Out, además del Nombre y DNI/NIF del cliente.

- Finalmente se entregará al cliente una copia de la formalización de la reserva, presencialmente o a través del correo electrónico, en el que aparecerán los datos consignados en el punto anterior. Se invitará al cliente a comprobar que todo es correcto, para evitar futuros errores y disconformidades y las consecuentes modificaciones o anulaciones de la reserva que puedan surgir.

Modificación y/o anulación de reservas

- Se intentará, en la medida de lo posible, dar respuesta inmediata a las solicitudes modificación y/o anulación de reservas individuales, pudiendo demorarse la respuesta hasta 24 h caso de solicitudes de modificación y/o anulación reservas de grupos. En ningún caso, la respuesta a solicitudes de modificación y/o anulación de reservas deben

demorarse más de 24 h en caso de solicitudes individuales, y más 48 h en caso de grupos.

- En el caso de modificaciones de reservas, en cuanto a número y tipo de habitaciones y/o fechas, se procederá del modo descrito en el punto **3.2. Reservas** de esta instrucción.
- En el caso de modificaciones de reservas, en cuanto a datos del cliente, se modificarán dichos datos en el programa informático de reservas y en el REGISTRO DE RESERVAS y en el REGISTRO CHECK IN-CHECK OUT y finalmente se procederá como se describe en el apartado *Atención y registro de reservas* del punto **3.2. Reservas** de esta instrucción.
- En el caso de que algún cliente solicite la anulación de una reserva, se procederá de manera inmediata a la anulación de la misma en el programa informático de reservas en el LIBRO DE RESERVAS y en el REGISTRO CHECK IN-CHECK OUT, entregando al cliente un justificante de dicha anulación, presencialmente o a través del correo electrónico.
- Finalmente se devolverá el cargo realizado al cliente en concepto de garantía de reserva, en el momento de la reserva, en el caso de que la reserva no sea realizada en el mismo momento de llegada al establecimiento, y la anulación se realice al menos con 6 h de antelación a la hora de llegada consignada en la reserva. En caso contrario, se realizará al cliente el cargo de un día.

Tarifas, promociones y ofertas

- Las tarifas, promociones y ofertas del Hotel Los Bronces se encontrarán expuestas en un lugar visible de la recepción del mismo.
- Además de lo dispuesto en el punto anterior, el personal de recepción debe informar al cliente de manera precisa y eficiente de las tarifas, promociones y ofertas del establecimiento.
- La tarifa de grupos será establecida dependiendo del número de componentes del grupo y los días de estancia del mismo en el establecimiento.

Condiciones de garantía de reservas

- En el caso de reservas realizadas con antelación a la llegada del cliente al establecimiento, tanto para reservas individuales, empresas y grupos, se solicitará al cliente el número de cuenta bancaria, para realizar el cargo del 30% de la totalidad del importe de los servicios solicitados por el cliente, en el momento de la formalización de la reserva.
- En el caso de reservas realizadas en el mismo instante de la llegada del cliente al establecimiento, no se exigirá ninguna cantidad en concepto de garantía de reserva.

3.3. Llegadas

El Hotel Los Bronces, a través del personal de recepción y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de llegadas siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

Check-in y acomodo de clientes

- Se debe controlar continuamente la disponibilidad de habitaciones listas para su entrega a los clientes a través del REGISTRO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES, para prever posibles retrasos o listas de espera.
- El check-in debe realizarse con prontitud y diligencia, dando indicaciones precisas al cliente para que encuentre su habitación con facilidad e informando del mismo modo del servicio de equipaje, garaje y otros servicios, así como de posibles circunstancias no habituales.
- Una vez se reciba al cliente en el establecimiento, se le saludará de forma cordial y educada, y se le preguntará si tiene reserva en el establecimiento. Se podrán dar dos casos:
 - *El cliente tiene reserva formalizada:* en tal caso se le preguntará el nombre del titular de la reserva y se comprobará la existencia de la misma, y que se corresponde con la demanda del cliente. Se requerirá al cliente un documento identificativo por cada habitación reservada (DNI, carné de conducir, pasaporte...) y se anotará en el REGISTRO CHECK IN-CHECK OUT la fecha real de Check-In. Finalmente, se codificará la llave electrónica para la habitación reservada y se entregará al cliente, ofreciéndose el personal de recepción a acompañar al cliente a la misma.
 - *El cliente no tiene reserva formalizada:* se atenderá la demanda del cliente, y se comprobará la disponibilidad del establecimiento. En caso de que se pueda satisfacer la demanda del cliente, se le requerirá un documento identificativo por cada habitación reservada (DNI, carné de conducir, pasaporte...) y se anotarán en el REGISTRO CHECK IN-CHECK OUT las fechas previstas y real de Check-In que serán la misma, y la fecha prevista de Check-Out. Finalmente, se codificará la llave electrónica para la habitación reservada y se entregará al cliente, ofreciéndose el personal de recepción a acompañar al cliente a la misma. En caso de que no se pueda satisfacer la demanda del cliente, se le ofrecerá otras opciones de alojamiento cercanas.
- En todo caso, antes de alojar al cliente en su habitación se comprobará que la misma está en condiciones óptimas de limpieza, a través de los registros de limpieza de habitaciones.
- Tras alojar al cliente en su habitación, se anotará en el libro de reservas que el cliente ya se encuentra en el establecimiento.
- Las habitaciones del Hotel Los Bronces estarán listas para su entrega a los clientes antes de 14:00 h. Hasta dicha hora, la recepción del establecimiento ofrecerá al cliente la

custodia de su equipaje y las máximas atenciones para que su comodidad sea máxima hasta que quede definitivamente alojado en su habitación.

Aparcamiento

- El uso de la zona de aparcamiento se ofrecerá al cliente sin cargo alguno por parte del establecimiento.

Tratamiento de equipaje

- El Hotel Los Bronces cuenta con servicio de equipaje durante 14 h al día, haciendo especial hincapié en los horarios de llegadas y/o salidas de clientes del establecimiento.
- En caso de que los clientes no puedan hacer uso de su habitación a su llegada al hotel, se les ofrecerá la posibilidad de guardia y custodia de sus equipajes, durante el tiempo necesario hasta que su habitación esté disponible.
- En todo caso, se ofrecerá ayuda al cliente para el transporte de su equipaje.

3.4. Atención continuada

El Hotel Los Bronces, a través del personal de recepción y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de atención continuada siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

- Las llamadas telefónicas se atenderán con prontitud, identificando el establecimiento y la persona que atiende la llamada.
- Se recuperará la llamada del cliente en caso de no poder responder a la misma.
- Se intentará, en la medida de lo posible, dar respuesta inmediata a cualquier duda, queja, petición o sugerencia de los clientes.
- En el caso de que alguna duda, queja, petición o sugerencia de los clientes no pueda ser respondida inmediatamente, ésta será trasladada por parte del personal de recepción a la persona pertinente del establecimiento, para su óptima resolución, quedando registrada en caso necesario en el INFORME DE INCIDENCIAS.
- El personal de recepción custodiará con eficiencia y discreción objetos personales de los clientes a petición de éstos.
- El cliente podrá solicitar el servicio de recogida de equipajes desde todas las habitaciones mediante llamada telefónica.
- El establecimiento cuenta con un servicio de recogida de mensajes y paquetes a disposición del cliente, asegurando que se anotan los mensajes recibidos, que se entregan al cliente en el menor tiempo posible en condiciones óptimas de seguridad y confidencialidad.
- El establecimiento deberá informar a los clientes de situaciones o circunstancias no habituales: obras, cambios de horarios, cambio de disponibilidad de servicios, etc.

- El establecimiento deberá disponer de servicio telefónico, fax y conexión a internet a disposición de los clientes.

3.5. Facturación y salida

El Hotel Los Bronces, a través del personal de recepción y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de facturación y salida siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

- Las tareas de facturación y cobro deben realizarse con cortesía, fiabilidad, discreción y rapidez.
- Se deben ofrecer al cliente diferentes formas de pago, siempre expuestas en lugar fácilmente visibles; entre ellas debe incluirse al menos, dos tarjetas de crédito.
- La factura debe detallar día a día los conceptos y servicios utilizados y los precios de los mismos, salvo en el caso de que el cliente solicite una factura global.
- En caso de que el cliente así lo solicite, se le ayudará a transportar su equipaje desde su habitación hasta el exterior del establecimiento.
- Se debe informar al cliente del servicio de custodia de equipaje, en el que cada equipaje estará perfectamente identificado.
- Se deberá ofrecer un servicio de cortesía al cliente que, por motivos de horarios de viaje u otros, lo necesite. El servicio de cortesía incluirá la custodia del equipaje del cliente y el acomodo del mismo en la zona de descanso del vestíbulo.
- Una vez se ha producido la salida del cliente del establecimiento se anotará en el REGISTRO CHECK IN-CHECK OUT la fecha real de Check-Out.

4. Registros

Los registros generados para esta instrucción serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- REGISTRO DE RESERVAS.
- REGISTRO CHECK IN-CHECK OUT.
- INFORME DE INCIDENCIAS.

IT-02 LIMPIEZA Y LAVANDERÍA

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación de la Instrucción	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance

El objetivo principal de este documento es establecer las instrucciones y condiciones precisas sobre cómo realizar las tareas que se encuadran dentro de los procesos de limpieza de instalaciones y lavandería y lencería, afectando principalmente a los trabajos de:

- Limpieza de habitaciones.
- Limpieza de zonas comunes de uso del cliente
- Limpieza de zonas de servicio.
- Lavado de textiles del establecimiento.
- Lavado de prendas del cliente.

El presente documento es de aplicación para todo el personal de limpieza del Hotel Los Bronces.

2. Referencias

Este documento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto en:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE 182001:2008.
- El capítulo MGC-7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.
- El procedimiento PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

3. Descripción de la Instrucción de Trabajo

3.1. Limpieza de instalaciones

Limpieza de habitaciones

El Hotel Los Bronces, a través del personal de limpieza y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de limpieza de habitaciones siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

- Prestará sus servicios en función de la carga de trabajo del establecimiento, aunque generalmente, corresponderá con un horario de 8:00 h a 16:00 h.
- El personal de limpieza debe tener un conocimiento profundo del establecimiento, de sus instalaciones y sus condiciones.
- El encargado de limpieza realizará diariamente y a primera hora de la mañana la asignación de tareas entre el personal de limpieza. También será el responsables de realizar los cuadrantes de turnos (en su caso) y de vacaciones.

- El encargado de limpieza realizará la asignación de tareas entre el personal de limpieza, en función del registro de entradas y salidas del establecimiento, facilitado por el personal de recepción.
- Los empleados de limpieza utilizarán el documento REGISTRO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES, para controlar las habitaciones que se limpian diariamente. En dicho documento deberán consignar todos los datos en cuanto a fecha, hora, número de habitación, tipo de limpieza llevada a cabo, si se han repuesto productos del minibar, si el estado de los elementos funcionales y decorativos es óptimo y si el cliente ha olvidado objetos en la habitación.
- Las frecuencias y condiciones de limpieza de las habitaciones que a continuación se exponen, se corresponden con unas circunstancias normales de uso de las mismas, debiéndose ampliar y actuar inmediatamente en casos excepcionales que afecten a la limpieza de dichas zonas (derrames de líquidos, lluvia, goteras, rotura de algún objeto, etc.).
- La limpieza de las habitaciones se realizará bajo unas condiciones e instrucciones distintas, según se trate de una habitación ocupada, de salida o no ocupada.
 - *Habitación ocupada*: en el caso de una habitación ocupada, se realizará la limpieza denominada “de repaso”, que se realizará una vez al día, preferiblemente cuando el cliente no se encuentre en la habitación y cuando no se encuentre en la puerta el cartel de “no molestar”, y consistirá en lo siguiente:
 - Barrido del suelo de la habitación y baño.
 - Limpieza de mobiliario de la habitación y limpieza y desinfección de sanitarios y mobiliario del baño.
 - Vaciado de papeleras y colocación bolsas en las mismas.
 - Revisión de lencería, cambio de la misma en caso de manchas y/o roturas y arreglo de camas, cambiándose en todo caso el juego completo de sábanas cada tres días de ocupación consecutiva de la habitación por el mismo cliente.
 - Cambio de juego de toallas, de manera que siempre haya en la habitación un juego de toallas completo y limpio por cada cliente alojado en la habitación (una toalla de baño y dos toallas de manos).
 - Reposición de productos del minibar (en su caso) y registro de productos consumidos por el cliente para su facturación.
 - Reposición de productos consumibles de aseo, de manera que siempre haya en la habitación una pastilla de jabón de manos, dos envases de 30 ml de gel de baño (llenos), dos envases de 30 ml de champú (llenos) y un envase de 30 ml de pasta de dientes (lleno), en caso de habitación doble o de matrimonio, y una pastilla de jabón de manos, un envase de 30 ml de gel de baño (lleno), un envase de 30 ml de champú (lleno) y un envase de 30 ml de pasta de dientes (lleno), en caso de habitación individual.
 - Recogida de prendas del cliente (en su caso) para el servicio de lavandería.
 - Ventilación de la habitación.

- Cada cuatro días de ocupación de una habitación de manera ininterrumpida, la limpieza de la misma se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en el siguiente punto (habitación de salida).
- **Habitación de salida:** en el caso de que un cliente finalice su estancia en el establecimiento, en la habitación se llevará a cabo la limpieza denominada “de salida”, que se realizará lo antes posible tras la salida del cliente, y consistirá en lo siguiente:
 - Barrido y limpieza del suelo de la habitación y baño.
 - Limpieza de mobiliario, ventanas y puertas de la habitación, y limpieza y desinfección de sanitarios y mobiliario del baño.
 - Vaciado de papeleras y colocación bolsas en las mismas.
 - Cambio del juego completo de lencería y mantas, y arreglo de camas.
 - Las mantas y almohadas que se coloquen en el armario deben estar protegidas de la suciedad con fundas de plástico.
 - Cambio completo del juego de toallas (una toalla de baño y dos toallas de manos por cada cliente susceptible de alojarse en la habitación).
 - Reposición de productos del minibar (en su caso) y registro de productos consumidos por el cliente para su facturación.
 - Reposición de productos consumibles de aseo, de manera que siempre haya en la habitación una pastilla de jabón de manos, dos envases de 30 ml de gel de baño (llenos), dos envases de 30 ml de champú (llenos) y un envase de 30 ml de pasta de dientes (lleno), en caso de habitación doble o de matrimonio, y una pastilla de jabón de manos, un envase de 30 ml de gel de baño (lleno), un envase de 30 ml de champú (lleno) y un envase de 30 ml de pasta de dientes (lleno), en caso de habitación individual.
 - Reposición del resto de productos de aseo: peine, kit dental, gorro de ducha.
 - Comprobación de que el cliente no ha olvidado objetos en la habitación, y registro de la incidencia en caso contrario.
 - Comprobación de que todos los elementos funcionales y decorativos de la habitación se encuentran en estado óptimo, informando al encargado de limpieza y mantenimiento en caso contrario, y dejando constancia de la circunstancia mediante su registro.
 - Ventilación de la habitación.
- **Habitación no ocupada:** se considerará el caso de habitación no ocupada cuando una habitación esté desocupada durante siete días consecutivos. En tal caso se procederá a una limpieza que consistirá en:
 - Barrido del suelo de la habitación y baño.
 - Limpieza de polvo de mobiliario de habitación y baños.
 - Apertura de grifos y descarga de cisterna.
 - Ventilación de la habitación.

Limpieza de zonas comunes de uso del cliente

El Hotel Los Bronces, a través del personal de limpieza y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de limpieza de zonas comunes de uso del cliente siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

- Prestará sus servicios en función de la carga de trabajo del establecimiento, aunque generalmente, corresponderá con un horario de 8:00 h a 16:00 h.
- El personal de limpieza debe tener un conocimiento profundo del establecimiento, de sus instalaciones y sus condiciones.
- El encargado de limpieza realizará diariamente y a primera hora de la mañana la asignación de tareas entre el personal de limpieza. También será el responsables de realizar los cuadrantes de turnos (en su caso) y de vacaciones.
- La limpieza de las zonas uso común se llevará a cabo preferiblemente cuando no estén siendo usadas por los clientes.
- Los empleados de limpieza utilizarán el documento REGISTRO DE LIMPIEZA DE ZONAS DE USO COMÚN para controlar las zonas de uso común que se limpian diariamente. En dicho documento deberán consignar todos los datos en cuanto a fecha, hora, zona común, tipo de limpieza y si el estado de los elementos funcionales y decorativos es óptimo.
- Las frecuencias y condiciones de limpieza de las zonas de uso común que a continuación se exponen, se corresponden con unas circunstancias normales de cada zona del establecimiento, debiéndose ampliar y actuar inmediatamente en casos excepcionales que afecten a la limpieza de dichas zonas (derrames de líquidos, lluvia, goteras, rotura de algún objeto, etc.).
- Se considerarán las zonas de uso común las siguientes:
 - **Vestíbulo:** se limpiará con una frecuencia de dos veces al día, considerando un nivel de ocupación del 60%, pudiéndose reducir a una vez al día en el caso de que el nivel de ocupación sea inferior. La limpieza del vestíbulo consistirá en lo siguiente:
 - Nivel de ocupación mayor del 60%:
 - Primera limpieza:
 - Barrido y limpieza del suelo, colocando señalización que advierta a los clientes de posibles zonas resbaladizas.
 - Limpieza de mobiliario.
 - Recogida de residuos.
 - Ventilación de la zona.
 - Comprobación del estado óptimo de los elementos decorativos y funcionales.
 - Segunda limpieza:
 - Repaso del suelo con mopa.
 - Recogida de residuos.

- Nivel de ocupación menor del 60%:
 - o Barrido y limpieza del suelo.
 - o Limpieza de mobiliario.
 - o Recogida de residuos.
 - o Ventilación de la zona.
 - o Comprobación del estado óptimo de los elementos decorativos y funcionales.

En todo caso las cortinas, alfombras y otros textiles del vestíbulo se lavarán con una frecuencia de una vez cada seis meses.

- **Aseos:** se limpiarán con una frecuencia de cuatro veces al día, considerando un nivel de ocupación del 60%, pudiéndose reducir a dos veces al día en el caso de que el nivel de ocupación sea inferior. La limpieza de los aseos consistirá en todos los casos en lo siguiente:

- o Barrido y limpieza del suelo.
- o Limpieza y desinfección de sanitarios y mobiliario.
- o Recogida de residuos y vaciado de papeleras.
- o Ventilación de la zona.
- o Reposición de productos consumibles de aseo.
- o Comprobación del estado óptimo de los elementos decorativos y funcionales (sólo la primera vez que se limpien los aseos cada día).
- o En todo caso, se colocará señalización que advierta a los clientes de la imposibilidad de uso de los aseos durante el transcurso de su limpieza.

- **Pasillos, escaleras y ascensor:** se limpiarán en todo caso con una frecuencia de una vez al día, y su limpieza consistirá en lo siguiente:

- o Barrido y limpieza del suelo.
- o Limpieza de mobiliario.
- o Recogida de residuos.
- o Ventilación de la zona.
- o Comprobación del estado óptimo de los elementos decorativos y funcionales.

En todo caso las cortinas, alfombras y otros textiles de los pasillos y escaleras se lavarán con una frecuencia de una vez cada seis meses.

- **Gimnasio:** se limpiarán con una frecuencia de tres veces al día, considerando un nivel de ocupación del 60%, pudiéndose reducir a una vez al día en el caso de que el nivel de ocupación sea inferior. La limpieza del gimnasio consistirá en lo siguiente:

- Nivel de ocupación mayor del 60%:
 - o Primera limpieza:
 - o Barrido y limpieza del suelo, colocando señalización que advierta a los clientes de posibles zonas resbaladizas.
 - o Limpieza de mobiliario y maquinaria.
 - o Recogida de residuos.
 - o Ventilación de la zona.

- Comprobación del estado óptimo de los elementos decorativos y funcionales.
- Segunda y tercera limpieza:
 - Repaso del suelo con mopa.
 - Recogida de residuos.
- Nivel de ocupación menor del 60%:
 - Barrido y limpieza del suelo.
 - Limpieza de mobiliario.
 - Recogida de residuos.
 - Ventilación de la zona.
 - Comprobación del estado óptimo de los elementos decorativos y funcionales.
- *Zonas exteriores:* se limpiarán en todo caso con una frecuencia de una vez al día, y su limpieza consistirá en lo siguiente:
 - Barrido y limpieza del suelo.
 - Limpieza de mobiliario.
 - Recogida de residuos.
 - Comprobación del estado óptimo de los elementos decorativos y funcionales.

Limpieza de zonas de servicio

El Hotel Los Bronces, a través del personal de limpieza y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de limpieza de zonas de zonas de servicio siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

- Prestará sus servicios en función de la carga de trabajo del establecimiento, aunque generalmente, corresponderá con un horario de 8:00 h a 16:00 h.
- El personal de limpieza debe tener un conocimiento profundo del establecimiento, de sus instalaciones y sus condiciones.
- El encargado de limpieza realizará diariamente y a primera hora de la mañana la asignación de tareas entre el personal de limpieza. También será el responsables de realizar los cuadrantes de turnos (en su caso) y de vacaciones.
- Las frecuencias y condiciones de limpieza de las zonas de servicio que a continuación se exponen, se corresponden con unas circunstancias normales de cada zona del establecimiento, debiéndose ampliar y actuar inmediatamente en casos excepcionales que afecten a la limpieza de dichas zonas (derrames de líquidos, lluvia, goteras, rotura de algún objeto, etc.).
- Se considerarán las zonas de uso común las siguientes:
 - *Pasillos de uso personal, vestuarios de personal, office de plantas, lavandería y lencería:* se limpiarán en todo caso con una frecuencia de una vez al día, y su limpieza consistirá en lo siguiente:

- Barrido y limpieza del suelo.
- Limpieza de mobiliario.
- Recogida de residuos.
- Ventilación de la zona.
- Comprobación del estado óptimo de los elementos funcionales.
- *Almacenes, talleres y salas de máquinas:* se limpiarán en todo caso con una frecuencia de una vez al día, y su limpieza consistirá en lo siguiente:
 - Barrido y limpieza del suelo.
 - Limpieza de mobiliario.
 - Recogida de residuos.
 - Ventilación de la zona.
 - Comprobación del estado óptimo de los elementos funcionales.

3.2. Lavandería y lencería

Lavado de textiles del establecimiento

El Hotel Los Bronces, a través del personal de limpieza y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de limpieza de habitaciones siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

- Prestará sus servicios en función de la carga de trabajo del establecimiento, aunque generalmente, corresponderá con un horario de 8:00 h a 16:00 h.
- El personal de limpieza debe tener un conocimiento profundo del establecimiento, de sus instalaciones y sus condiciones.
- El encargado de limpieza realizará diariamente y a primera hora de la mañana la asignación de tareas entre el personal de limpieza. También será el responsables de realizar los cuadrantes de turnos (en su caso) y de vacaciones.
- El encargado de limpieza realizará la asignación de tareas entre el personal de limpieza, en función del registro de entradas y salidas del establecimiento, facilitado por el personal de recepción.
- El lavado de los textiles del establecimiento se realizará bajo unas condiciones e instrucciones descritas a continuación:
 - *Sábanas, mantas, colchas y edredones:* el establecimiento contará con tres juegos de sábanas, colcha y edredón, (uno en la habitación, otro en lavandería y otro en el office de planta) por cada cama (individual o de matrimonio) susceptible de ser ocupada por los clientes. El lavado de sábanas, mantas, colchas y edredones consistirá en lo siguiente.
 - Lavado a máquina siguiendo las condiciones de lavado del elemento textil a lavar.
 - Planchado y doblado siguiendo las condiciones de planchado del elemento textil a planchar.

- Transporte y colocación de sábanas, mantas, colchas y edredones en office de planta protegidos de la suciedad.
- En todo caso, se considerará que el textil en cuestión es apto para el uso del cliente en el caso de que no se aprecien manchas ni roturas, huelga a limpio, este correctamente planchado y doblado y sea agradable al tacto.
- **Toallas:** el establecimiento contará con tres juegos de toallas (uno en la habitación, otro en lavandería y otro en el office de planta) por cada cliente susceptible de alojarse en el establecimiento. El lavado de toallas consistirá en lo siguiente.
 - Lavado a máquina siguiendo las condiciones de lavado de las toallas.
 - Planchado y doblado siguiendo las condiciones de planchado de las toallas.
 - Transporte y colocación de toallas en office de planta protegidas de la suciedad.
 - En todo caso, se considerará que el textil en cuestión es apto para el uso del cliente en el caso de que no se aprecien manchas ni roturas, huelga a limpio, este correctamente planchado y doblado y sea agradable al tacto.
- **Otros textiles del establecimiento:** para el lavado de textiles como cortinas de habitaciones, cortinas del vestíbulo, alfombras, tapices y otros textiles de zonas comunes, se seguirán las siguientes instrucciones:
 - Lavado a máquina siguiendo las condiciones de lavado del textil a lavar.
 - Planchado (en su caso) siguiendo las condiciones de planchado del textil a planchar.
 - En todo caso, se considerará que el textil en cuestión es apto para el uso del cliente en el caso de que no se aprecien manchas ni roturas, huelga a limpio y este correctamente planchado y doblado (en su caso).

Lavado de prendas del cliente

El Hotel Los Bronces, a través del personal de limpieza y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios de lavado de prendas del cliente siguiendo fielmente las siguientes disposiciones:

- Prestará sus servicios en función de la carga de trabajo del establecimiento, aunque generalmente, corresponderá con un horario de 8:00 h a 16:00 h.
- El personal de limpieza debe tener un conocimiento profundo del establecimiento, de sus instalaciones y sus condiciones.
- El encargado de limpieza realizará diariamente y a primera hora de la mañana la asignación de tareas entre el personal de limpieza. También será el responsable de realizar los cuadrantes de turnos (en su caso) y de vacaciones.
- En cada habitación debe haber a disposición del cliente un listado de tarifas de lavandería, con los precios de lavado y planchado de cada tipo de prenda; así como las condiciones del servicio de lavandería.

- En cada habitación debe haber una bolsa por cada cliente para depósito de prendas para la lavandería, que el cliente deberá dejar en lugar visible de la habitación, para su recogida por el personal de limpieza.
- El personal de limpieza hará diariamente la limpieza de repaso de cada habitación ocupada, y comprobará si el cliente ha dejado alguna prenda en las bolsas de lavandería, consignado, en tal caso, en la misma la fecha de recogida y el número de habitación.
- Así mismo, el personal de limpieza utilizará el REGISTRO DE LAVADO DE PRENDAS DEL CLIENTE, para controlar prendas pertenecientes a los clientes que se limpian diariamente, sus fechas de recogida y de entrega. En dicho documento deberán consignar todos los datos en cuanto a fecha y hora de recogida de la prenda, número de habitación, tipo de prenda, color y hora y fecha de entrega al cliente.
- Una vez llevadas las prendas a la lavandería del establecimiento se sacarán de sus respectivas bolsas y se clasificarán distinguiendo entre ropa blanca y de color.
- En ningún momento ninguna prenda, ni sucia ni limpia, entrará en contacto con el suelo.
- En todo caso, se lavará, secará y planchará según las condiciones de lavado y planchado de cada prenda.
- En todo caso, se considerará que la prenda en cuestión es apta para su devolución al cliente en el caso de que no se aprecien manchas, esté seca, huelga a limpio, esté correctamente planchada y doblada y sea agradable al tacto.
- Una vez limpia, seca y planchada la prenda, se colocará en una bolsa (distinta a la primera) en la que se consignará el número de habitación y la fecha y hora de entrega al cliente.
- En todo caso, las prendas se devolverán al cliente en su habitación dentro las 24 h siguientes a la recogida de la prenda por parte del personal de limpieza, excepto los días festivos.
- En caso de pérdida o deterioro de alguna prenda, el establecimiento correrá con los gastos de reparación o reposición de la misma, previa presentación por parte del cliente de la factura de compra o justificación del precio de la prenda.
- Al final de la jornada, se entregará una copia del REGISTRO DE LAVADO DE PRENDAS DEL CLIENTE del día en recepción, para la facturación del servicio a los clientes.

4. Registros

Los registros generados para esta Instrucción serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- REGISTRO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES.
- REGISTRO DE LAVADO DE PRENDAS DEL CLIENTE.
- REGISTRO DE LIMPIEZA DE ZONAS DE USO COMÚN.

IT-03 MANTENIMIENTO

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación de la Instrucción	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

1. Objeto y alcance

El objetivo principal de este documento es establecer los requisitos a satisfacer y las instrucciones y condiciones precisas sobre cómo realizar las tareas que se encuadran dentro del proceso de mantenimiento, constando éste a su vez con dos subprocesos: mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo. Afectará principalmente a las tareas desarrolladas en torno al mantenimiento de:

- Edificaciones y exteriores.
- Equipos.
- Instalaciones

2. Referencias

Este documento ha sido elaborado conforme a lo dispuesto los siguientes documentos:

- Norma UNE EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE 182001:2008.
- El capítulo MGC-7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO del Manual de Gestión de la Calidad del Hotel Los Bronces.
- El procedimiento PGC-05. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

3. Desarrollo de la Instrucción de Trabajo

3.1. Requisitos generales

El Hotel Los Bronces, a través del Encargado de Mantenimiento y con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y de sus clientes, prestará sus servicios en materia de mantenimiento siguiendo fielmente las siguientes disposiciones generales:

- El Responsable de Mantenimiento debe tener un conocimiento profundo del establecimiento, de sus instalaciones y sus condiciones.
- El Responsable de Mantenimiento prestará sus servicios durante 9h al día, no obstante estará disponible para cualquier emergencia que pueda surgir.
- Las paredes, suelos, techos, muebles y elementos decorativos no presentarán roturas o defectos apreciables.
- La iluminación tanto normal como de emergencia debe ser suficiente y los interruptores, tomas de corriente y demás elementos serán operativos y seguros.
- Los equipos y aparatos funcionarán correctamente y son seguros.
- Las partes visibles de los equipos no presentarán roturas o daños apreciables.

- Las instrucciones de uso se encontrarán disponibles.
- Las griferías proporcionarán el caudal y temperatura adecuados y no presentarán fugas de agua ni ruidos excesivos.
- Los sanitarios de baños y aseos no presentarán roturas ni daños apreciables.
- Todas las instalaciones, equipos y aparatos sometidos a inspecciones o revisiones, conforme a la legislación vigente, pasarán las inspecciones correspondientes.
- Los equipos e instalaciones de seguridad estarán debidamente señalizados y serán operativos, visibles y accesibles.
- Los recorridos de evacuación y salidas de emergencia estarán debidamente señalizados, despejados, iluminados y estarán operativos.
- Los edificios, equipos, instalaciones y equipamiento no presentarán riesgos para la seguridad de los clientes y empleados.
- Las zonas ajardinadas se encontrarán cuidadas y en buen estado.

3.2. Mecanismos de control interno

El responsable de mantenimiento debe asegurará que todas las revisiones, inspecciones y otras operaciones realizadas quedan debidamente registradas, tanto en caso de que sean llevadas por personal del establecimiento como si son realizadas por personal externo, supervisando a demás los trabajos realizados.

3.3. Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se refiere a la planificación, ejecución, registro y seguimiento de las operaciones necesarias para prevenir la aparición de averías en las edificaciones, instalaciones, equipos y aparatos del establecimiento. Tiene dos vertientes diferenciadas:

- Las revisiones e inspecciones periódicas: revisiones, inspecciones, comprobaciones, lecturas, toma de muestras, etc., que se llevan a cabo en cumplimiento de los requisitos legales vigentes y en cumplimiento de las normas de buen uso de los equipos e instalaciones. Al inicio del año, el Responsable de Calidad será el encargado realizar la planificación y el seguimiento de revisiones e inspecciones periódicas, que quedará registrada en el PLAN DE REVISIONES PERIÓDICAS.
- Las operaciones programadas: actuaciones preventivas de reparación o sustitución de piezas o elementos que previsiblemente han completado su vida útil. Normalmente supone la imposibilidad de uso del equipo durante su ejecución. En caso de que la legislación lo exija, se dispondrán de soluciones alternativas para no interrumpir el servicio. Para definir y planificar las acciones programadas en responsable de mantenimiento tendrá en cuenta:
 - El resultado de las revisiones periódicas.

- La conveniencia y la disponibilidad de recursos para las operaciones a efectuar.
- Lo especificado en la legislación vigente o las recomendaciones del fabricante.

3.4. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo incluye la detección, registro, comunicación, ejecución, y análisis de las operaciones necesarias para reparar las averías en las edificaciones, instalaciones, equipos y aparatos del establecimiento. Cualquier anomalía o mal funcionamiento de los equipos de las habitaciones o apartamentos tendrá prioridad sobre cualquier otra actuación, a menos que se vean afectados muchos clientes o exista riesgo para la seguridad de las personas.

El principal mecanismo de detección de anomalías será la comunicación por parte de los clientes, en cuyo caso se procederá a su inmediata atención, debiendo comunicarse al cliente la solución adoptada, y quedando tal situación reflejada en su correspondiente INFORME DE INCIDENCIAS tal y como se describe en PGC-08. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

En todo caso se minimizará impacto sobre los clientes de las tareas de mantenimiento correctivo, teniendo en cuenta que:

- Se realizarán las actuaciones de mantenimiento correctivo con rapidez, limpieza y diligencia,
- Se evitará dejar herramientas, utillajes, productos o restos de suciedad tras la actuación.
- En la medida de lo posible, las tareas de mantenimiento correctivo se llevarán a cabo en las zonas de reparación habilitadas para tales funciones, evitando las zonas destinadas al uso de los clientes.
- Se evitarán horarios de descanso de los clientes en la medida de lo posible.
- El responsable de mantenimiento debe mantener una fluida comunicación con el resto de departamentos del establecimiento, para la rápida resolución de las averías detectadas y la restricción de acceso a zonas afectadas por éstas.

4. Registros

Los registros generados para este documento serán gestionados y controlados según el procedimiento PGC-01. CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

Los registros generados son los siguientes:

- PLAN DE REVISIONES PERIÓDICAS.
- INFORME DE INCIDENCIAS.

Anexo IV

REGISTROS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

HOTEL LOS BRONCES (Lucena, Córdoba)

Hotel Los Bronces

REGISTROS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ed.	Fecha	Acciones y modificaciones	Elaborado/Modificado por	Revisado por	Aprobado por
01		Creación del Registro	Responsable de Calidad	Dirección	Dirección

- L. DOC. LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR
- L. DIST. LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS
- P. P. T. PERFILES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO Y REQUISITOS
- F. P. FICHA DE PERSONAL
- P. A. F. PLAN ANUAL DE FORMACIÓN
- E. A. F. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA
- L. P. LISTADO DE PROVEEDORES
- E. P. P. EVALUACIÓN PREVIA DE PROVEEDORES
- RES. REGISTRO DE RESERVAS
- CHECK IN-CHECK OUT. REGISTRO DE CHECK IN-CHECK OUT
- L. HAB. REGISTRO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES
- L. U. C. REGISTRO DE LIMPIEZA DE ZONAS DE USO COMUN
- LAV. PREND. REGISTRO DE LAVADO DE PRENDAS DEL CLIENTE
- P. R. P. PLAN DE REVISIONES PERIÓDICAS
- P. A. I. PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS
- E. EVAL. ENCUESTA DE EVALUACIÓN
- INC. INFORME DE INCIDENCIAS
- P. I. PLAN DE INDICADORES

L. DOC. LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR

Código	Documento	Ed	Fecha	Ubicación
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
MGC-0	INTRODUCCIÓN	01		
MGC-1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	01		
MGC-2	REFERENCIAS NORMATIVAS	01		
MGC-3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	01		
MGC-4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	01		
MGC-5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	01		
MGC-6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	01		
MGC-7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	01		
MGC-8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	01		
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
PGC-01	CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	01		
PGC-02	RECURSOS HUMANOS	01		
PGC-03	EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES	01		
PGC-04	APROVISIONAMIENTO	01		
PGC-05	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	01		
PGC-06	AUDITORÍAS INTERNAS	01		
PGC-07	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	01		
PGC-08	GESTIÓN DE INCIDENCIAS	01		
PGC-09	ANÁLISIS DE DATOS	01		
Código	Documento	Ed	Fecha	Ubicación
INSTRUCCIONES DE TRABAJO				
IT-01	ALOJAMIENTO	01		
IT-02	LIMPIEZA Y LAVANDERÍA	01		
IT-03	MANTENIMIENTO	01		
REGISTROS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
E. A. F.	EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA	01		
E. P. P.	EVALUACIÓN PREVIA DE PROVEEDORES	01		
E.EVAL.	ENCUESTA DE EVALUACIÓN	01		

F. P.	FICHA DE PERSONAL	01
INC.	INFORME DE INCIDENCIAS	01
L. DIST.	LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS	01
L. DOC.	LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR	01
L. P.	LISTADO DE PROVEEDORES	01
P. A. F.	PLAN ANUAL DE FORMACIÓN	01
P. A. I.	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS	01
P. I.	PLAN DE INDICADORES	01
L. HAB	REGISTRO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES	01
L. U. C.	REGISTRO DE LIMPIEZA DE ZONAS DE USO COMUN	01
LAV. PREND.	REGISTRO DE LAVADO DE PRENDAS DEL CLIENTE	01
RES.	REGISTRO DE RESERVAS	01
P. P. T.	PERFILES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO Y REQUISITOS	01
P. R. P.	PLAN DE REVISIONES PERIÓDICAS	01
CHECK IN- CHECK OUT	REGISTRO DE CHECK IN-CHECK OUT	01
P. I.	PLAN DE INDICADORES	01

L. DIST. LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Documento	Departamento receptor	Fecha de envío y firma de Responsable de Calidad	Fecha de recepción y firma de receptor
IT-01. ALOJAMIENTO	DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	15/Junio/2014 Antonio Jesús Fernández Molina	16/Junio/2014 Ana Jiménez Mesa Responsable de Recepción

P. P. T. PERFILES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO Y REQUISITOS
Departamento: DIRECCIÓN
Puesto de Trabajo: DIRECTOR-GERENTE

FORMACIÓN REGLADA	FORMACIÓN ESPECÍFICA	HABILIDADES Y CAPACIDADES	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Licenciado Ingeniero Superior Graduado Universitario	Gestión de establecimiento hotelero y prestación sus servicios	Idiomas (Inglés: Nivel C1 Certificado) Informática (MS Office Nivel Avanzado) Estrategia empresarial Liderazgo Gestión de equipos humanos Gestión de recursos Gestión de Calidad Capacidad de organización y planificación	5 años de experiencia en gestión de establecimientos hoteleros

Departamento: CALIDAD
Puesto de Trabajo: RESPONSABLE DE CALIDAD

FORMACIÓN REGLADA	FORMACIÓN ESPECÍFICA	HABILIDADES Y CAPACIDADES	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Licenciado Ingeniero Superior Graduado Universitario	Gestión de establecimiento hotelero y prestación sus servicios	Idiomas (Inglés: Nivel C1 Certificado) Informática (MS Office Nivel Avanzado) Liderazgo Gestión de equipos humanos Gestión de recursos Gestión de Calidad Capacidad de organización y planificación	5 años de experiencia en gestión de calidad

Departamento: RECEPCIÓN
Puesto de Trabajo: RESPONSABLE DE RECEPCIÓN

FORMACIÓN REGLADA	FORMACIÓN ESPECÍFICA	HABILIDADES Y CAPACIDADES	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Diplomado en Turismo Graduado Universitario en Turismo	Programa de Gestión del establecimiento, prestación de servicios hoteleros (se valorará por la dirección durante un mes a prueba)	Idiomas (Nivel B2 Certificado) Informática (MS Office Nivel Avanzado) Gestión de equipos humanos, capacidad de organización y planificación, trato de cortesía con clientes (se valorará por la dirección durante un mes a prueba)	3 años de experiencia en recepción de establecimientos hoteleros

Departamento: RECEPCIÓN
Puesto de Trabajo: EMPLEADO DE RECEPCIÓN

FORMACIÓN REGLADA	FORMACIÓN ESPECÍFICA	HABILIDADES Y CAPACIDADES	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Licenciado Diplomado Graduado Universitario	Prestación de servicios hoteleros, programa de Gestión del establecimiento (se valorará por el Responsable de Recepción durante un mes a prueba)	Idiomas (Nivel B1 Certificado) Informática (MS Office Nivel Avanzado) Capacidad de organización y planificación, trato de cortesía con clientes (se valorará por el Responsable de Recepción durante un mes a prueba)	6 meses de experiencia en recepción de establecimientos hoteleros

Departamento: MANTENIMIENTO
Puesto de Trabajo: RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO

FORMACIÓN REGLADA	FORMACIÓN ESPECÍFICA	HABILIDADES Y CAPACIDADES	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Graduado escolar	Prestación de servicios de hoteleros Formación básica en Prevención de Riesgos Laborales	Capacidad de organización y planificación, manejo de herramientas, maquinaria y materiales (se valorará por la dirección durante un mes a prueba)	6 meses de experiencia en mantenimiento de establecimientos hoteleros

Departamento: LIMPIEZA Y LAVANDERÍA
Puesto de Trabajo: RESPONSABLE DE LIMPIEZA Y LAVANDERÍA

FORMACIÓN REGLADA	FORMACIÓN ESPECÍFICA	HABILIDADES Y CAPACIDADES	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Licenciado Diplomado Graduado Universitario	Prestación de servicios de hoteleros Formación básica en Prevención de Riesgos Laborales	Gestión de equipos humanos, capacidad de organización y planificación (se valorará por la dirección durante un mes a prueba)	1 año de experiencia en gestión de equipos de limpieza

Departamento: LIMPIEZA Y LAVANDERÍA
Puesto de Trabajo: EMPLEADO DE LIMPIEZA Y LAVANDERÍA

FORMACIÓN REGLADA	FORMACIÓN ESPECÍFICA	HABILIDADES Y CAPACIDADES	EXPERIENCIA PROFESIONAL
N/A	Formación básica en Prevención de Riesgos Laborales	Capacidad de organización y planificación, trato de cortesía a clientes (se valorará por el Responsable de Limpieza y lavandería durante un mes a prueba)	N/A

F. P. REGISTRO DE FICHA DE PERSONAL

DATOS PERSONALES	
Nombre y Apellidos	Ana Jiménez Mesa
Fecha de nacimiento	16/Agosto/1978
DNI	35697889-V
Puesto	Responsable de Recepción
Funciones y responsabilidades	Coordinación del Departamento de Recepción
Fecha de Ingreso	20/Junio/2010

FORMACIÓN	
Formación Reglada	Diplomada en Turismo
Formación específica	Programa de Gestión del establecimientos hoteleros Prestación de servicios hoteleros
Formación de la organización	Nivel Básico en prevención de Riesgos Laborales
Habilidades y capacidades	Idiomas: Inglés (Nivel Certificado B2) Informática: Microsoft Office (Nivel Avanzado) Gestión de equipos, capacidad de organización y planificación, trato de cortesía con clientes (comprobado por dirección durante el mes de prueba)

EXPERIENCIA PROFESIONAL	
Empresa	Hotel Santo Domingo. Lucena (Córdoba)
Fechas	Del 20/Enero/2005 al 7/Marzo/2009
Puesto	Empleada de Recepción
Funciones y responsabilidades	Reservas, Check-In, Check-Out, atención al cliente, facturación...

P. A. F.
PLAN ANUAL DE FORMACIÓN
Año 2014

ACTIVIDAD FORMATIVA	Nivel Básico de Prevención de Riesgos Laborales
Fecha de Impartición	Del 2/Febrero/2014 al 20/Febrero/2014
Lugar de Impartición	Aula de Formación de Servicio de Prevención Ajeno ANDALUZA DE RIESGOS LABORALES
Duración	50 horas
Docente	Joaquín Algarra Ramírez Servicio de Prevención Ajeno ANDALUZA DE RIESGOS LABORALES
Departamento afectado	Recepción Limpieza y Lavandería Mantenimiento
Empleados asistentes	Ana Jiménez Mesa. Responsable de Recepción Manuela García Durán. Responsable de Limpieza y Lavandería José Manuel Ramírez Ocaña. Responsable de Mantenimiento

E. A. F. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA
Año 2014

ACTIVIDAD FORMATIVA	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Denominación	Nivel Básico de Prevención de Riesgos Laborales
Docente	Joaquín Algarra Ramírez Servicio de Prevención Ajeno ANDALUZA DE RIESGOS LABORALES
Lugar y fechas de impartición	Aula de Formación de Servicio de Prevención Ajeno ANDALUZA DE RIESGOS LABORALES Del 2/Febrero/2014 al 20/Febrero/2014
Empleados asistentes	Ana Jiménez Mesa. Responsable de Recepción Manuela García Durán. Responsable de Limpieza y Mantenimiento José Manuel Ramírez Ocaña. Responsable de Mantenimiento Eva Luque Crespo. Responsable de Eventos
Objetivos	Dotar a los empleados responsables de cada departamento de las nociones básicas en materia de Prevención de Riesgos Laborales, para un mejor desempeño de sus funciones en cada uno de sus departamentos, y el asesoramiento de los empleados a su cargo, fundamentalmente para reducir el riesgo de posibles accidentes laborales y el riesgo de enfermedades profesionales.

EVALUACIÓN	
Seguimiento del objetivo	Se observa en los empleados un mayor interés en la prevención de riesgos, poniendo especial ímpetu en mantener posturas correctas (recepción y limpieza) y en el correcto uso de herramientas y maquinaria (mantenimiento)
¿Objetivo cumplido?	SI
Observaciones	
Fecha y Firma Responsable de Calidad	Antonio Jesús Fernández Molina 21/Junio/2014

E. P. P. EVALUACIÓN PREVIA DE PROVEEDORES
Año 2014

PROVEEDOR	PAPelerÍA PRUNA	Departamento	RECEPCIÓN	Fecha
				4/Marzo/2014
Distribución de productos	3 sobre 5			
Facilidades de pago	1 sobre 2			
Disponibilidad de productos	2 sobre 2			
Certificados de calidad	0 sobre 1			
PUNTUACIÓN	6 sobre 10			
Observaciones	N/A			

ACEPTACIÓN EN FASE PRUEBA	
Fecha y firma Responsable de Calidad	Antonio Jesús Fernández Molina 4/Marzo/2014

P. R. P. PLAN DE REVISIONES PERIÓDICAS
Año 2013

EDIFICACIÓN/EQUIPO/INSTALACIÓN	CALDERA DE CALEFACCIÓN		
Frecuencia de revisión	Cada 3 meses		
Fecha prevista de revisión	10/Octubre/2013		
Fecha de revisión	15/Octubre/2013		
Anomalías detectadas	N/A		
Actuaciones llevadas a cabo	N/A		
Revisado	OK	Fecha y firma Responsable de Mantenimiento	José Manuel Ramírez Ocaña
			15/Octubre/2013 Antonio Jesús Fernández Molina
Comprobado	OK	Fecha y firma Responsable de Calidad	
			16/Octubre/2013
Próxima revisión	15/Enero/2014		

PROCESO A AUDITAR	ALOJAMIENTO
Auditor	José Francisco Aguilar Delgado
Responsable del proceso a auditar	Ana Jiménez Mesa. Responsable de Recepción
Fecha	9/Febrero/2014
Duración	3 días

PROCESO A AUDITAR	MANTENIMIENTO
Auditor	Javier Rueda Marín
Responsable del proceso a auditar	José Manuel Ramírez Ocaña. Responsable de Mantenimiento
Fecha	15/Febrero/2014
Duración	3 días

PROCESO A AUDITAR	LIMPIEZA Y LAVANDERÍA
Auditor	María Vaca Muñoz
Responsable del proceso a auditar	Manuela García Durán. Responsable de Limpieza y Lavandería
Fecha	24/Febrero/2014
Duración	3 días

E. EVAL.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección del Hotel Los Bronces, con el fin de seguir mejorando nuestros servicios, le ruega cumplimente el siguiente cuestionario marcando la casilla adecuada con una cruz.

Gracias por su colaboración

1. Valore nuestros servicios en cuanto a los siguientes aspectos:

1.1. Calidad de las instalaciones

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.2. Calidad del mobiliario

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.3. Confortabilidad

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.4. Calidad del servicio prestado por el Departamento de Recepción

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.5. Calidad del servicio prestado por el Departamento de Limpieza y lavandería

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.6. Calidad del servicio prestado por el Departamento de Mantenimiento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.7. Calidad del servicio prestado por el Departamento de Eventos

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.8. Relación calidad/precio

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Valore el grado de satisfacción total que tiene de los servicios que ofrece el Hotel Los Bronces:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Comentarios y sugerencias

INC-02/12 INFORME DE INCIDENCIAS

NO CONFORMIDAD	
Real/Potencial	Real
Departamento afectado	Mantenimiento
Responsable de Departamento	José Manuel Ramírez Ocaña. Responsable de Mantenimiento
Identificación y descripción	En la tarde-noche del 9 de Enero de 2013, numerosos clientes alojados en la planta baja del hotel presentan sus quejas en la recepción por fallos de funcionamiento de la calefacción de sus habitaciones
Causas	Avería en la caldera
Tratamiento	Se procede a la inspección inmediata de la caldera para localizar la avería por parte del Responsable de Mantenimiento. Una vez localizada la avería se constata el mal estado de algunas piezas, que deben ser sustituidas, por lo que hasta el mediodía del día siguiente no se arreglaría la avería

ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA	PREVENTIVA
Descripción	Revisión y mejora del Plan de Revisiones Periódicas
Responsable de implantación	Responsable de Calidad
Fecha implantación	20/Noviembre/2013
Seguimiento	Se observa que tras la revisión y mejora del Plan de Revisiones Periódicas se reducen sensiblemente las averías en la caldera
Fecha evaluación de eficacia	25/Febrero/2014
Observaciones y cierre	
Fecha y firma Responsable de Calidad	Antonio Jesús Fernández Molina 25/Febrero/2014

Indicadores generales

Proceso	Descripción Indicador	Indicador	Responsable
Control y Gestión Documentación	NC control y gestión documentación	<i>nº NC mala gestión documentación</i>	Resp. Calidad
RRHH	Eficiencia Plan Formación	$\frac{n^{\circ} \text{ evaluaciones efectivas Acciones Formativas}}{n^{\circ} \text{ total evaluaciones Acciones Formativas}} \times 100$	Resp. Calidad
Infraestructuras	NC infraestructuras	<i>nº NC infraestructuras</i>	Resp. Calidad
Aprovisionamiento	NC aprovisionamiento	$\frac{n^{\circ} \text{ NC productos adquiridos}}{n^{\circ} \text{ total productos adquiridos}} \times 100$	Resp. Calidad
Satisfacción clientes	Evaluación encuestas	<i>Media aritmética puntuaciones encuestas</i>	Resp. Calidad
Mejora continua	Cumplimiento metas	$\frac{n^{\circ} \text{ metas alcanzadas}}{n^{\circ} \text{ metas planificadas}} \times 100$	Resp. Calidad
Planificación dirección	Cumplimiento indicadores	$\frac{n^{\circ} \text{ indicadores fuera resultados planificados}}{n^{\circ} \text{ total indicadores}} \times 100$	Resp. Calidad

P. I. PLAN DE INDICADORES
Departamento de Recepción

Proceso	Descripción Indicador	Indicador	Responsable
Recepción General	Satisfacción clientes	<i>Media aritmética puntuaciones obtenidas pregunta 1.4 encuestas clientes</i>	Resp. Recepción Resp. Calidad
Recepción General	No Conformidades	$\frac{n^{\circ} \text{ NC Servicio Recepción}}{n^{\circ} \text{ clientes alojados}} \times 100$	Resp. Recepción Resp. Calidad
Reservas	Capacidad Reservas	Servicio $\frac{n^{\circ} \text{ solicitudes reserva respondidas menos 24h}}{n^{\circ} \text{ total solicitudes reserva}} \times 100$	Resp. Recepción Resp. Calidad
Atención Continuada	Capacidad Atención Continuada	Servicio $\frac{n^{\circ} \text{ comunicaciones atendidas al día}}{n^{\circ} \text{ comunicaciones planificadas al día}} \times 100$	Resp. Recepción Resp. Calidad
Atención Continuada	Felicitaciones	$\sum N^{\circ} \text{ felicitaciones recibidas}$	Resp. Recepción Resp. Calidad
Facturación y cobro	Capacidad Facturación y Cobro	Servicio $\frac{n^{\circ} \text{ facturas emitidas "in situ"}}{n^{\circ} \text{ facturas planificadas}} \times 100$	Resp. Recepción Resp. Calidad
Facturación y cobro	Plazo cobro facturas empresas	<i>Media aritmética plazos cobro facturas enviadas</i>	Resp. Recepción Resp. Calidad
Facturación y cobro	Facturas empresas no pagadas	$\frac{n^{\circ} \text{ facturas enviadas empresas no pagadas}}{n^{\circ} \text{ total facturas enviadas empresas}} \times 100$	Resp. Recepción Resp. Calidad

Departamento de Limpieza y Lavandería

Proceso	Descripción Indicador	Indicador	Responsable
Limpieza y Lavandería General	Satisfacción clientes	Media aritmética puntuaciones obtenidas pregunta 1.5 encuestas clientes	Resp. Limpieza y Lavandería Resp. Calidad
Limpieza y Lavandería General	No Conformidades	$\frac{n^{\circ} \text{ NC Servicio Limpieza y Lavandería}}{n^{\circ} \text{ clientes alojados}} \times 100$	Resp. Limpieza y Lavandería Resp. Calidad
Limpieza Habitaciones	Capacidad Servicio Limpieza de habitaciones	$\frac{n^{\circ} \text{ habitaciones limpias}}{\text{día} \times \text{empleado/a}}$	Resp. Limpieza y Lavandería Resp. Calidad
Limpieza Zonas Común	Capacidad Servicio Limpieza Zonas Común	$\frac{n^{\circ} \text{ zonas uso común limpias al día}}{n^{\circ} \text{ zonas uso común planificadas al día}} \times 100$	Resp. Limpieza y Lavandería Resp. Calidad
Lavado Prendas Clientes	Capacidad Servicio Lavado Prendas Clientes	$\frac{n^{\circ} \text{ prendas lavadas devueltas menos 24 h}}{n^{\circ} \text{ servicios}} \times 100$	Resp. Limpieza y Lavandería Resp. Calidad

Departamento de Mantenimiento

Proceso	Descripción Indicador	Indicador	Responsable
Mantenimiento General	Satisfacción clientes	<i>Media aritmética puntuaciones obtenidas pregunta 1.6 encuestas clientes</i>	Resp. Mantenimiento Resp. Calidad
Mantenimiento General	No Conformidades	$\frac{n^{\circ} \text{ NC Servicio Mantenimiento}}{n^{\circ} \text{ clientes alojados}} \times 100$	Resp. Mantenimiento Resp. Calidad
Mantenimiento General	Horas Equipos fuera de Servicio	$\frac{n^{\circ} \text{ horas equipos fuera de servicio}}{n^{\circ} \text{ total horas funcionamiento equipos}} \times 100$	Resp. Mantenimiento Resp. Calidad
Mantenimiento Preventivo	Capacidad Servicio Mantenimiento Preventivo	$\frac{n^{\circ} \text{ revisiones periódicas realizadas}}{n^{\circ} \text{ revisiones periódicas planificadas}} \times 100$	Resp. Mantenimiento Resp. Calidad
Mantenimiento Correctivo	Capacidad Servicio Mantenimiento Correctivo	$\frac{n^{\circ} \text{ de averías reparadas menos de 48h}}{n^{\circ} \text{ averías detectadas}} \times 100$	Resp. Mantenimiento Resp. Calidad
Mantenimiento Correctivo	Costes Mantenimiento Correctivo	$\frac{\text{costes mantenimiento correctivo}}{\text{costes totales mantenimiento}} \times 100$	Resp. Mantenimiento Resp. Calidad