

**NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE SERVICIOS E
INSTALACIONES PARA PEQUEÑOS Y MEDIANOS HOTELES,
HOSTALES Y APARTAHOTELES**

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con Norma Internacional

ICS 03.200

Editada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, Colonia Médica, Av. Dr. Emilio Alvarez, Pje. Dr. Guillermo Rodríguez Pacas # 51, San Salvador, El Salvador, Centro América. Teléfonos :2226 2800, 2225 6222 ; Fax. 22 26 6255 ; e-mail : infoq@conacyt.gob.sv.

Derechos Reservados.

INFORME

Los Comités Técnicos de Normalización del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, son los organismos encargados de realizar el estudio de las normas. Están integrados por representantes de los sectores: Productor, Gobierno, Organismos de Protección al Consumidor y Académico Universitario.

Con el fin de garantizar un consenso nacional e internacional, los proyectos elaborados por los Comités se someten a un período de consulta pública en el cual puede formular observaciones cualquier persona.

El estudio elaborado fue aprobado como NSR 03.44.01:06 Norma de Calidad Turística de Servicio e Instalaciones para Pequeños y Medianos Hoteles, Hostales y Apartahoteles, por el Comité de Técnico de Normalización 44. La oficialización de la norma conlleva la ratificación por la Junta Directiva de CONACYT y el Acuerdo Ejecutivo del Ministerio de Economía.

Esta norma está sujeta a permanente revisión con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias de la técnica moderna. Las solicitudes fundadas para su revisión merecerán la mayor atención del organismo técnico del Consejo: Departamento de Normalización, Metrología y Certificación de la Calidad.

MIEMBROS PARTICIPANTES DEL COMITÉ 44

Adolfo Carranza
Bellyni Sigüenza
Cecilia Vega
Elsy Alvarenga Mártir
Giovanny Preza
Zoila de Peñate
Leonor de Castellanos
Walter Hermes Sánchez
Yanira Colindres

Asociación Salvadoreña de Hoteles/Hotel Alameda
Asociación pequeños Hoteles /Hotel Villa Serena
Asociación pequeños Hoteles /Hotel Izalco Cabaña Club
Ministerio de Turismo
Universidad Francisco Gavidia
Dirección de Protección al Consumidor
Asociación pequeños Hoteles/ Mariscal Hotel y Suites
Asociación pequeños Hoteles /Hotel Santa Elena
CONACYT

1. OBJETO

Establecer los requisitos de Calidad para el servicio e infraestructura para Pequeños y Medianos Hoteles, Hostales y Apartahoteles.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma aplica a los siguientes establecimientos hoteleros: pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles.

3. DEFINICIONES

3.1 Alojamiento: proporciona al menos, camas e instalaciones sanitarias.

3.2 Apartahotel: hotel en el que se proporciona alojamiento en habitaciones básicamente equipadas para la auto preparación de alimentos y otros servicios complementarios

3.3 Check in: proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento, un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago.

3.4 Check out: proceso por medio del cual, se recibe del huésped, la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa un balance de la(s) cuentas con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

3.5 Establecimiento hotelero: para fines de esta norma se entenderá como tal los Pequeños y Medianos Hoteles, Hostales y Apartohotel.

3.6 Hotel: establecimiento con recepción, servicios e instalaciones adicionales que ofrece alojamiento y en la mayoría de los casos, servicios de comida

3.7 Mediano Hotel: hotel que posee un mínimo de 51 y un máximo de 100 habitaciones y 16 a 30 empleados.

3.8 Pequeños Hoteles: hotel que posee un mínimo de 5 y un máximo de 50 habitaciones y 2 a 15 empleados

4. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1 RESERVACIONES

- El servicio de reservación debe ser realizado en cinco minutos
- Debe proporcionarse la información de tarifas disponibles, plan de tarifas, políticas de reservación y políticas de llegada
- Las reservaciones deben ser registradas, definiendo: la fecha de entrada y salida, nombre del cliente, nombre de la persona que hizo la reservación, número de habitación y tipo, teléfono o correo electrónico de contacto, tarifa y forma de pago aplicables y empleado que recibió la reservación.
- Toda petición adicional del cliente debe ser registrada e informársele la factibilidad de cumplirla por el establecimiento hotelero
- El establecimiento hotelero debe confirmar la reservación antes de 24 horas
- Cualquier cambio en una reservación, realizado por el establecimiento hotelero, debe ser justificado, documentado y comunicado al cliente.
- Debe realizarse un control continuo del nivel de reservación admitido para evitar sobre contratación y sobreventas
- El establecimiento hotelero debe tener instrucciones documentadas de las acciones a realizar en caso de sobre contratación y sobreventa

4.2 SERVICIO DE PORTERIA

La persona que realice las funciones de portería debe:

- Saludar con cortesía a los clientes o visitantes a su llegada o salida.
- Ayudar al cliente con su equipaje al entrar o salir del establecimiento hotelero
- El portero debe tener conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados, así como los servicios complementarios

4.3 SERVICIO DE EQUIPAJE Y BOTONES

4.3.1 Para la entrada de los clientes

- Saludar con cortesía a los clientes o visitantes a su llegada.
- En caso de clientes frecuentes llamarlos por su nombre
- Manejar el equipaje con cuidado

- Explicar funcionamiento de luces, televisión, agua caliente y demás aparatos existentes en las habitaciones
- Deberá informar al cliente sobre los diferentes servicios del hotel
- Señalar la distribución de las diferentes áreas del hotel, así como las salidas de emergencia o el diagrama de la ruta de evacuación
- Ofrecer abrir o cerrar cortinas de la habitación
- Revisar los suministros y en su caso reportar faltantes
- Ofrecer ayuda en caso de que soliciten alguna asistencia

4.3.2 Para la salida de los clientes

- Acudir máximo en cinco minutos al llamado de los clientes
- Manejar el equipaje con cuidado
- Revisar si hay objetos olvidados por los clientes en la habitación y el baño
- Consultarle al cliente si ha solicitado el servicio de transporte y confirmar que haya llegado
- Despedirse con cortesía, desearle buen viaje al cliente y pronto regreso

4.3.3 Requisitos adicionales

- En condiciones normales de funcionamiento, el traslado del equipaje desde su llegada hasta a la habitación debe realizarse en un tiempo de 10 minutos para equipaje individual y en equipaje de grupo o varias entradas simultaneas en 30 minutos
- Debe establecerse un mecanismo que permita la identificación del equipaje de los clientes
- El acceso al cuarto de equipaje (en caso el establecimiento hotelero posea uno) será restringido y las personas autorizadas garantizarán la entrega del equipaje a los clientes correspondientes.

4.4 SERVICIO DE RECEPCIÓN E INFORMACION

Debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. El recepcionista debe dar la bienvenida y saludar con cortesía a los clientes
2. En caso de clientes frecuentes llamarlos por su nombre
3. Solicitar a los clientes el numero de reservación si aplica
4. Proporcionar la información de tarifas disponibles, servicios que presta el establecimiento hotelero, formas de pago, tipo de facturación y hora de salida. Esta información también debe

estar un lugar visible para los clientes en el área de recepción

5. Deber completarse en la hoja de registro la siguiente información del cliente: la fecha de entrada y salida, nombre del cliente, procedencia, número de habitación y tipo, teléfono o correo electrónico de contacto, tarifa y forma de pago aplicables y empleado que recibió al huésped.
6. Toda petición adicional del cliente debe ser registrada e informársele la factibilidad de cumplirla por el establecimiento hotelero
7. Realizar el “check in” en un tiempo no mayor de 5 minutos para clientes que han reservado previamente y 10 minutos para clientes sin reservación.
 - a. Nota 2. El establecimiento hotelero debe verificar que se cumplan los requisitos legales vigentes, tales como: informe de entrada de huéspedes nacionales o extranjeros que se envía a la Dirección General de Migración.
8. La persona que se encuentre en recepción debe portar un distintivo en el que se identifique al establecimiento hotelero y su nombre
9. Debe informarse al cliente, de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (fax, cajas de seguridad, teléfono celular, y otros), las instrucciones de uso precisas, y disponga de tarifas actualizadas
10. A la llegada del cliente se podrá cambiar la habitación inicialmente asignada a un cliente, si para ello existen motivos relevantes y debe registrarse la aceptación por parte del cliente
11. El personal de recepción informará al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento, como puede ser la existencia de obras, limitaciones de horarios o servicios. Deberá conocer el estado de las habitaciones (conservación, ruidos exteriores) con el fin de evitar errores de asignación.
12. Para aquellos clientes que tengan reservación para un día determinado y no se les pueda alojar de manera inmediata, el establecimiento ofrecerá el servicio de custodia de equipaje hasta que el cliente quede alojado.
13. Si esta situación tiene lugar con posterioridad a la hora de entrada, adicionalmente el establecimiento deberá tener definido y ofrecerá al cliente una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlos de forma inmediata.
14. Para ambos casos, el establecimiento dispondrá y ofrecerá al cliente un servicio de cortesía en condiciones de confort y seguridad conforme a la categoría del establecimiento.
 - El servicio de recepción incluirá un sistema de control de crédito de los clientes, de modo que estén definidos los límites y las responsabilidades de autorizarlos, así como las

acciones a adoptar en el caso de exceso de los límites.

- Cuando el servicio de recepción ofrezca la posibilidad de cambio de divisas dispondrá de la respectiva autorización, facilitando al cliente los correspondientes recibos en que se indique el tipo de cambio efectuado y las comisiones aplicadas.
- Debe informarse al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento, y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino turístico y su área de influencia.
- Debe tenerse un procedimiento para atender y resolver las quejas del cliente. El servicio de recepción dispondrá de la respectiva hoja sugerencias
- Debe existir un libro de incidencias entre turnos en el que se registren todas las sugerencias o quejas de los clientes que, sin originar reclamación, puedan ser formuladas por los clientes sobre la calidad del servicio.
- Disponer de un servicio de recogida de mensajes o paquetes dirigidos a clientes del establecimiento, y se asegure que estos llegan a su destinatario con la mayor prontitud posible y bajo las condiciones de seguridad establecidas, se lleva un registro al respecto.
- En todas las habitaciones habrá, a disposición del cliente, un Directorio de Servicios del establecimiento, en el que se indique, convenientemente presentada, toda la información que sobre el establecimiento y su entorno pueda resultar de interés para el cliente durante su estancia. El personal de recepción buscará de forma inmediata, si fuera necesario, la información requerida por el cliente en caso de no conocerla o no disponer de ella.
- Disponer de un mapa de la ciudad o el país, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento y el destino requerido.
- Tener información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario.
- Tendrá un conocimiento suficiente de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados.
- Prospectos informativos o propagandísticos de los establecimientos o puntos de mayor interés para el visitante (por ejemplo: guías de museos, restaurantes y espectáculos).
- Disponer de suficientes medios de búsqueda de aquella información a la que no tenga acceso de forma inmediata. Entre otras se deberán asegurar las siguientes gestiones: Reservación y adquisición de billetes de transporte y reservación de hoteles, Cambio de moneda, Servicios Médicos, traducciones, custodia de bienes.

4.5 SERVICIO DE CHECK OUT Y FACTURACIÓN

- El horario de atención debe cubrir las 24 horas
- Realizar el “check out” y facturación en un tiempo no mayor de 10 minutos
- Presentar la cuenta para revisión del cliente, ésta se detallará en la medida que el cliente lo solicite y puede ser emitida a nombre de terceros
- Debe agradecerse por la estancia, desearle buen viaje y pronto regreso

4.6 SERVICIO DE TELEFONO

- Recibir y transferir llamadas telefónicas las 24 horas del día
- Atender el teléfono a los tres timbrados como máximo, agradecer la llamada, proporcionar el nombre del hotel y la persona que atiende
- El servicio de teléfono debe incluir la recepción y emisión de fax. Debe garantizarse la confidencialidad de los mensajes
- Cuando se transfieran llamadas a la habitación de los clientes y este no se encuentre debe recuperarse la llamada para tomar el mensaje y entregárselo a los clientes
- Dejar constancia por escrito de los mensajes dirigidos a los clientes
- Los mensajes deben tener: la fecha y hora de la llamada, persona que llamo, objeto de la llamada, número de teléfono para corresponder y nombre del empleado que tomo el mensaje
- La entrega de los mensajes tomados debe realizarse garantizando la confidencialidad ante terceros
- Colocar en las habitaciones para disposición de los clientes un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de urgencia, información de códigos para llamadas internacionales
- Todos los clientes deben tener acceso a teléfono, dentro o fuera de la habitación o a través de central telefónica, a líneas exteriores nacionales o internacionales

5. INSTALACIONES Y EQUIPO

5.1 REQUISITOS GENERALES

- La decoración debe mantener una lógica coherencia de acuerdo al estilo del hotel
- Las instalaciones y el mobiliario deben estar en buen estado de conservación
- Las diferentes áreas de atención a los clientes deben estar claramente identificadas
- Áreas limpias, ventiladas e iluminadas

- Los equipos deben funcionar al 100%
- Las habitaciones deben estar aromatizadas y libre de malos olores
- Debe colocarse en la entrada del establecimiento hotelero, escaleras y rampas para personas con capacidades especiales.
- El nivel de ruido acorde al “ordenanza municipal”
- Las diferentes áreas de atención a los clientes deben estar claramente identificadas
- Las cortinas y similares deben estar en buen estado de conservación y limpias
- Deben evitarse ruidos causados maquinaria, traslado de mercadería o similares
- El área de recepción debe estar iluminada
- El acceso a las habitaciones desde la recepción debe estar señalizado
- Las diversas áreas deben estar señalizadas
- Las macetas, floreros y zonas jardines de interior deben estar en buenas condiciones de limpieza e iluminación nocturna y sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento
- El lobby con mobiliario funcional
- Baños en el área de lobby limpios y funcionales
- Cajas de seguridad en el 30% de las habitaciones
- Teléfono público dentro de las instalaciones del hotel
- Áreas de guarda equipaje

5.2 INSTALACIONES PARA EMPLEADOS

- Botiquín
- Lavamanos y espejo
- Papel sanitario y jabón
- Toallas individuales o desechables
- Sanitarios higiénicos, limpios y funcionales

5.3 HABITACIONES

Las habitaciones deben ser limpiadas diariamente y contar con lo siguiente:

- Deben ser de 9m² para habitaciones sencillas y 10,50 m² para habitaciones dobles
- TV color
- Camas desde 1,00 m (Con plan de rotación de colchón)

- Protector de colchón
- Almohada mas almohada de repuesto
- Juego completo de sábanas y fundas
- Espejo y mesa de uso varios
- Respaldos de cama
- Cesto de basura
- Silla
- Cortina
- Closet o ropero con puertas
- Luz en cabecera o buró
- Luz en baño
- Ventilador o aire acondicionado de acuerdo al lugar de ubicación del establecimiento hotelero
- Chapas seguras
- Mirilla
- Cadena o pasador de seguridad en la puerta
- Vasos de vidrio con protector higiénico (1 por persona)
- Directorio telefónico
- Carteles de no molestar y aseo
- Teléfono con instrucciones de marcado impresas

5.4 BAÑOS

Debe contar con:

- Acabados en los muros
- Recubrimientos en los pisos
- Muros limpios
- Pisos limpios
- Mobiliario limpio
- Agua caliente y fría (con instrucciones de las llaves)
- Inodoro con cubierta
- Lavamano con tocador

- Jabonera
- Toalleros
- Papel Sanitario
- Antideslizante en el piso
- Cortina o puerta en regadera
- Portapañuelos y pañuelos desechables
- Cesto de basura con bolsa
- Agua purificada en instalación o embotellada debidamente sellada y etiquetada
- Sistema de ventilación (ducto o ventanilla natural)
- Toalla mediana por persona
- Los artículos de amenidades mínimos son: 1 champú, 2 jabones, 1 acondicionador, 1 crema de manos

5.5 ROPA DE CAMA Y TOALLAS

- Debe cambiarse cuando se reciba un nuevo cliente
- En caso de clientes ya instalados deben ser sustituidos como máximo cada tres días
- Las toallas deben ser sustituidas diariamente. Se permitirá la política de ahorro de recursos en la cual mediante previa consulta a los clientes, se sustituyen las toallas cada dos días.
- Deberá colocarse en cada habitación un juego de toallas por persona. Este juego estará compuesto por: una toalla de ducha, una toalla de manos. Además debe colocarse una toalla alfombra por cada habitación
- El juego de lencería debe incluir: protector de colchón, forro, sabana, funda de almohada, cubrecama.
- No se debe utilizar ropa de cama o toallas dañadas, con manchas o en mal estado
- En caso el establecimiento hotelero tenga alfombras estas deben ser lavadas por lo menos una vez al año

5.6 REQUISITOS DE SEGURIDAD

- Se debe contar con un sistema de alarma
- Señalización de emergencia luminosa en áreas cerrada o “pintura fosforescente”
- Contar con equipos contra incendios
- Se debe señalar de forma clara y visible la ruta de evacuación
- Cuando tengas mas de cuatro pisos deben contar con escaleras contra incendios

- Se debe proporcionar una guía de seguridad para huéspedes (visible en las habitaciones)
- Se debe tener un manual de emergencias para el personal
- Detectores de humo en habitaciones y áreas públicas
- Debe tenerse un plan de contingencia contra incendios
- Debe tenerse accesible la información de contacto de la Policía Turística

6. LIMPIEZA

6.1 LIMPIEZA DE ZONAS COMUNES

Un mínimo de dos veces al día, la persona responsable del servicio de limpieza en las áreas comunes, debe comprobar que:

- El área de recepción, los corredores, las escaleras, las salas de uso habitual, las áreas de animación interior y los sanitarios en zonas comunes cumplen con los requisitos de higiene y limpieza establecido.
- Que el funcionamiento de luces y otros equipos en estas áreas, estén funcionando adecuadamente.

6.2 LIMPIEZA DE SANITARIOS EN ZONAS COMUNES

- Los sanitarios en zonas comunes deben limpiarse por lo menos tres veces al día
- Durante el periodo de limpieza, debe colocarse la señalización que se esta limpiando.
- Los sanitarios deben tener papel higiénico, jabón líquido, toallas desechables o secador de aire, papelería con bolsa, ducto de ventilación o ventana, espejo e iluminación.

6.3 LIMPIEZA DE HABITACIONES

- Debe establecerse una rutina de limpieza de habitaciones, de manera que el personal conozca en cada momento las habitaciones que debe limpiar. La limpieza de habitaciones se realizará preferentemente en el turno de mañana. Se asegurará que el servicio al cliente es el óptimo y se respetará el descanso de los clientes. Se evitará en todo caso cualquier molestia provocada por posibles ruidos derivados de la operativa del servicio interno del hotel.
- Las habitaciones que, aún habiendo sido limpiadas a la salida de un cliente, no fueran ocupadas en el plazo de los tres días siguientes, deberán ser objeto de las actividades de mantenimiento y limpieza que se consideren convenientes, y ser repasadas antes de la entrada de un nuevo cliente. Se considera actividad mínima de mantenimiento, la aireación de la habitación, descarga de tanque de inodoro, apertura de grifos y

- desempolvado de mesas, mesillas y elementos decorativos
- Una habitación se considerará limpia y ordenada cuando:
 - a) Haya sido convenientemente ventilada y haya un olor agradable en el ambiente, eliminándose expresamente cualquier olor a tabaco.
 - b) Las papeleras y ceniceros estén vacíos y limpios.
 - c) No existan restos de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario, elementos decorativos, cristales y ventanas.
 - d) Las camas tengan lencería limpia, y el cambio de la misma sea conforme a las normas establecidas, y estén arregladas, cubiertas y sin arrugas.
 - e) Todos los elementos, como luces, radio y TV, minibar, aire acondicionado, etc., funcionen correctamente, avisando mediante reportes o sistemas similares de cualquier anomalía observada al responsable de limpieza (o quien se defina a tal efecto).

 - Un baño de habitación/apartamento se considerará limpio, higiénico y ordenado cuando:
 - a) Las papeleras, ceniceros y bolsas estén vacías y limpias. Las papeleras del baño deberán llevar bolsa plástica
 - b) No existan restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y equipos sanitarios.
 - c) Los inodoros estén convenientemente desinfectados y limpios.
 - d) Las toallas utilizadas hayan sido retiradas y sustituidas por otras limpias, conforme a las normas establecidas.
 - e) Los elementos, como luces, grifería, etc. funcionen correctamente y ofrezcan un aspecto limpio. Los espejos estén en perfectas condiciones de uso y no estén picados.
 - f) Todos los aparatos eléctricos estén en perfectas condiciones de uso.
 - g) El baño tenga un olor agradable.
 - h) Los vasos, en el baño, estén limpios y protegidos.

 - Debe mantenerse una bitácora en el que se registren incidencias detectadas o ocurridas en la limpieza de las habitaciones

 - Para el desarrollo de la limpieza se debe utilizar un carro de limpieza o similar que permita colocar los utensilios de limpieza y la lencería y toallas. Este debe ser silencioso con protectores para que no dañen las paredes y muebles.

 - La lencería y toallas sucias serán retiradas de las habitaciones colocadas en bolsas, sacos o recipientes.

 - Las prendas sucias deben ser llevadas al área de lavandería al finalizar cada ronda.

7. LAVANDERIA

7.1 LAVANDERIA DE LENCERÍA Y TOALLAS

- El stock mínimo de prendas preparadas para uso del cliente debe ser dos juegos por cada habitación
- Una prenda de lencería o toalla estará lista para su uso, cuando:
 - a) No haya manchas en la prendas
 - b) No haya roturas y el nivel de desgaste de la prenda sea aceptable
 - c) La textura de la prenda sea agradable al tacto
 - d) Huela a limpio
 - e) No este arrugada y este planchada y doblada (Las sábanas es opcional se planchen)
- Las instalaciones dedicadas a lavado y planchado de lencería y toallas, deberá estar equipados con el mobiliario necesario(planchador, estante, depósitos de ropa sucia) para una correcta colocación y clasificación de la ropa que se encuentre en el interior..
- Debe evitarse que prendas sucias, mojadas o similares queden depositadas en las instalaciones de lencería
- Se dispondrá de una bodega o área designada para almacenar las prendas de lencería y toallas de stock de reservación de que disponga el establecimiento, que no sean utilizadas por los clientes, no se encuentren en lavandería o estén almacenadas en las bodegas de pisos.
- Debe establecerse un programa de lavado y productos detergentes y suavizantes a utilizar
- Para el secado de la ropa se utilizará preferentemente máquinas secadoras, teniendo cuidado en la indicación del tiempo y temperatura de secado de acuerdo al tipo de prenda.
- En caso el servicio de lavandería sea subcontratado, la responsabilidad de que el servicio sea adecuado es del establecimiento hotelero. Debiéndose establecer en el contrato, programas de lavado, productos a utilizar y plazos de entrega.

7.2 LAVANDERIA DE PRENDAS DEL CLIENTE

- En caso el establecimiento hotelero proporcione el servicio de lavandería de prendas, debe establecerse un programa para que sean lavadas y planchadas.
- Debe dejarse una bolsa en un sitio visible para los clientes para que coloquen su nombre, número de habitación, número y tipo de prendas que deposita y el tipo de servicio que desea recibir.
- Deben colocarse en un lugar visible para los clientes, las tarifas, tiempos necesarios para los servicios, horarios de recolección y entrega de prendas y teléfono de contacto para información complementaria.

8. LIMPIEZA DE COMEDORES Y COCINAS

8.1 Personal y condiciones de higiene de cocinas

8.1.1 Las instalaciones y espacios de las cocinas y de zonas de preparación y conservación de alimentos y de enseres en contacto con ellos, estarán en perfectas condiciones higiénicas y de limpieza, cumpliendo con las normativas de higiene y seguridad específicas.

8.1.2 La cocina y el comedor estarán aislados de los servicios higiénicos, (aseos), de los lugares donde se depositan las basuras (cubos o contenedores) y de otras zonas que puedan ser fuente de contaminación (dormitorios, habitaciones, lugares con animales, etc...).

8.1.3 El personal destinado a cocinas tendrá la formación y el adiestramiento necesario para desempeñar las funciones y asumir responsabilidades asignadas.

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

- a) Limpieza corporal.
- b) Pelo limpio, recogido y cubierto.
- c) Limpieza de manos: uñas limpias y cortas.
- d) Lavado de manos antes de empezar el trabajo de cocina y después de cada pausa.
- e) No portar anillos, pulseras, relojes de mano, así como otros objetos que puedan ocasionar accidentes y sean puntos de acumulación de restos alimentarios.
- f) Secado de manos: Uso de servilletas o rollos de papel, no utilizando en ningún caso toallas colectivas.
- g) Vestimenta de trabajo limpia, zapatos limpios y no deslizantes. Uso obligatorio de calcetines.
- h) Acceso a cocina sólo al personal autorizado.
- i) Está expresamente prohibido comer y fumar en cocina.

8.1.5 Como reglas generales de higiene en la manipulación y preparación de alimentos están:

- a) No introducir los dedos en las comidas, salsas, etc. para degustación.
- b) No utilizar directamente las manos como utensilios en la preparación de los platos una vez elaborados y en los rellenos de algunos alimentos.
- c) Toda persona con enfermedades infecto-contagiosas o enfermedades de piel, heridas sangrantes o que en general puedan causar cualquier tipo de peligro para la salud, no podrán trabajar en cocina en los procesos de manipulación y elaboración de alimentos. En caso de heridas en dedos o en manos, serán cubiertas por dedales o guantes de látex.
- d) No tocar con los dedos el interior de los platos ni otros utensilios por la parte donde hay contacto habitual con los alimentos.
- e) Evitar absolutamente la entrada de animales vivos en recintos de cocina y, en general

donde hay productos alimentarios.

f) Todos los alimentos que procedan de platos o mesa del servicio al cliente deben ser tirados al contenedor de desperdicios.

g) Los excedentes de alimentos elaborados, no servidos en mesa (línea de *buffet*), podrán ser recuperados salvo excepción de lácteos y aquellos en los que no esté asegurada la cadena de frío.

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

h) De manera general será obligatoria la aplicación de la normativa de salud alimentaria.

8.1.6 Todo puesto de trabajo en el área de elaboración de alimentos estará convenientemente descrito y las personas que realicen tales labores tendrán la correspondiente formación. Estarán nombradas aquellas personas que tienen la responsabilidad en el control de elaboración de alimentos.

8.1.7 El servicio dispondrá de personal con tareas específicas para la limpieza de la cocina que se ocupe tanto de las instalaciones como de los artículos. Se definirán igualmente cuales son los productos de limpieza y desinfección a utilizar en relación a las diferentes superficies y utensilios a lavar y/o desinfectar.

8.2 TRATAMIENTO DE DESPERDICIOS

8.2.1 Las basuras estarán en recipientes tapados continuamente, preferentemente con pedal, los cuales dispondrán de bolsas para evitar en la medida de lo posible el contacto directo de la basura y el recipiente.

8.2.2 Los recipientes de basuras y papeleras del área de cocinas serán lavadas diariamente, con agua caliente, detergentes adecuados y desinfectantes.

8.2.3 Al menos diariamente y cada vez que sea necesario se sacarán las bolsas de basura y serán llevadas a una zona aislada donde los olores no afecten a los alimentos.

8.2.4 Las basuras y desperdicios serán segregadas según su origen: restos orgánicos de alimentos, vidrios, plásticos, papel y cartón, tejidos, etc..., con arreglo a las disposiciones municipales o a las políticas respectivas del establecimiento.

8.2.5 Cada recipiente de basura deberá estar perfectamente identificado, codificado por colores, indicando el tipo de basura o desecho al que está destinado su uso.

8.2.6 En el movimiento de basuras y desperdicios, estas no se cruzarán con la zona de preparación y elaboración de alimentos.

8.2.7 La ubicación de basuras y desperdicios será en zonas no visibles al cliente.

8.3 LAVADO DE MENAJE Y ZONA DE COCINA

8.3.1 Existirá un plan de limpieza y mantenimiento de las cocinas debidamente documentado en el

que se definirán los criterios de limpieza de la misma en cuanto a las limpiezas que es necesario realizar durante el día para garantizar una higiene adecuada de la misma.

La limpieza de maquinaria y lavado del menaje se realizará después de cada servicio de comidas, respetando el método de limpieza.

El lavado del menaje de cocina se realizará en zonas separadas a la elaboración y preparación de los alimentos.

Para la cristalería, cubertería, vajilla, etc. del servicio al cliente se respetará el circuito de lavado descrito en las instrucciones correspondientes. De manera general éstas incluirán lugar de entrada de los utensilios sucios, lavado con sus características, salida de utensilios limpios, secado y almacenamiento. Se asegurará que no estén en contacto utensilios limpios con otros sucios.

Todos los utensilios defectuosos o dañados deberán ser eliminados de la circulación con el fin de evitar ser puesto nuevamente en el servicio al cliente.

Deben evitarse malos olores en las zonas de cocinas y en los implementos.

Estos productos se corresponderán con las recomendaciones ecológicas establecidas y se evitará que dejen restos de olor en los útiles de cocina y restaurantes.

Los textiles utilizados en cocina estarán identificados respecto de la aplicación a la que están destinados. Serán cambiados al menos diariamente y siempre que se tenga evidencia de su suciedad o posible riesgo de contaminación.

9. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

9.1 La persona responsable de cada uno de los servicios relacionados con el mantenimiento, o en su caso la persona asignada por él, realizará las tareas de supervisión necesarias (documentadas al menos en cuanto a su alcance, frecuencia y responsabilidad de realización) para asegurar un preciso cumplimiento de las requisitos que se han definido anteriormente.

9.2 Las actividades de supervisión quedarán convenientemente documentadas, de manera que sea posible realizar un seguimiento de los diferentes servicios. Se informará de los resultados del análisis de ésta información al personal adscrito al servicio de mantenimiento de instalaciones

9.3 El responsable del servicio asegurará la planificación de las revisiones e inspecciones reglamentarias y su inclusión en los planes de mantenimiento del establecimiento; Comprobación durante las tareas de mantenimiento, de que estas se llevan a cabo de la forma establecida; Inspección periódica (mínimo mensual) de las instalaciones y equipos. Esta inspección abarcará el correcto estado de funcionamiento y conservación de los equipos y aparatos.

9.4 El responsable del servicio de mantenimiento debe tener un libro de incidencias o reportes de trabajo en los que, podrán anotar todas aquellas actividades relevantes que hayan tenido lugar durante su servicio en contacto con el cliente.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Propuesta Técnica Norma de Calidad para pequeños y medianos hoteles y apartamentos turísticos, Asociación Salvadoreña de Pequeños Hoteles de El Salvador.
- NMX-TT-005:1996 IMNC . Requisitos Mínimos de Calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el “Certificado de Calidad Turística Comercial- Dos Estrella” o el “Certificado de Calidad Turística Comercia- Una Estrella”. México.
- ISO 18513:2003. Tourisms Services. Hotel and other types of tourism accommodation. Terminology.

-FIN DE NORMA-