

Sistemas de Calidad aplicados a los establecimientos hoteleros

3.1. Normas ISO 9000.

3.1.1. Infraestructura para la calidad.

3.1.2. La serie de normas ISO 9000:2000.

3.1.3. Documentación del sistema de calidad.

3.1.4. Auditorias del sistema de calidad ISO 9000.

3.1.5. Caso: Auditoría ISO 9000.

3.2. Normas de Calidad Turística Española (Q).

3.2.1. Introducción.

3.2.2. Entes gestores.

3.2.3. Normas de Calidad.

3.2.4. Sistema de Certificación.

3.2.5. Caso: Auditoría Q.

3.3. Bibliografía.

3.4. Direcciones de internet.

3.5. Preguntas propuestas.

3.1. Normas ISO 9000

3.1.1. Infraestructura para la calidad.

En el Real Decreto 2200/1995 de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial en España, se define tres tipos de organismos:

- **Organismos de Normalización.** Son los que elaboran y aprueban normas que contienen especificaciones técnicas o de gestión. Dentro del ámbito voluntario, los organismos existentes son:

- Organización Internacional para la Normalización (ISO): en el ámbito internacional (ver <http://www.iso.ch>).
- Comité Europeo de Normalización (CEN): en el ámbito europeo (ver <http://www.cenorm.be>).
- Asociación Española de Normalización (AENOR): en el ámbito nacional (ver <http://www.aenor.es>).

- **Organismos de Certificación.** Son los que certifican la conformidad de los productos, sistemas de gestión y personal con las normas ISO, EN y/o UNE. Los organismos de certificación se encuentran agrupados en dos asociaciones de reconocimiento mutuo, ellas son:

- IQNET: agrupa a 18 organismos de certificación, uno por país, que coincide con el organismo de normalización: AFAQ (Francia), AIB Vincotte (Bélgica), BSI (Reino Unido), DQS (Alemania), DS (Dinamarca), N.V. KEMA (Holanda), SIS (Suecia), SQS (Suiza), AENOR (España), etc.
- IIOC (Organización Internacional Independiente de Certificación): agrupa a compañías multinacionales de certificación: BVQI, Det Norske Veritas, Lloyds's Register, SGS, ICS, TÜV.

- **Organismos de Acreditación.** Son los que acreditan formalmente la competencia técnica

de una entidad de certificación.

- Existe uno por país: NACCB (Reino Unido), RVC (Holanda), DAR (Alemania), RAB (Estados Unidos), JAB (Japón), ENAC (España). Ver <http://www.enac.es>.

- Entre los Organismos de Certificación acreditados por ENAC se encuentran: AENOR, LGAI (Laboratori d Assatjos i Investigations (LGAi), Det Norske Veritas (DNV) y Bureau Veritas Quality (BVQ), Lloyds Register Quality Assurance, etc.

- **Organismos de Reconocimiento.** Es el que reconoce la competencia técnica de los organismos de acreditación. Se realiza a través del EA (Cooperación Europea para la Acreditación) que es un Club Europeo de Organismos de Acreditación cuyo objetivo es el reconocimiento mutuo de mediante un sistema de auditorias basado en las normas EN 45.000.

3.1.2. La serie de normas ISO 9000:2000.

- **Normas básicas de Gestión de la Calidad:**

- UNE-EN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Define los elementos mínimos de un Sistema de Gestión de la Calidad necesarios para lograr la satisfacción del cliente. Su propósito es la certificación.
- UNE-EN ISO 9004:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. Proporciona una guía más allá de los requisitos mínimos para el establecimiento, operación y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad. Su propósito es la autoevaluación.
- UNE-EN ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario (ver definiciones en el módulo I).

- **Requisitos de la Norma ISO 9001:2000.**

Los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 se estructuran en cinco apartados, que son:

- Responsabilidad de la Dirección (5).

- Gestión de los Recursos (6).
- Realización del Producto/Prestación del servicio (7).
- Medición, Análisis y Mejora (8).

A continuación, se desarrollan cada uno de los anteriores apartados con ejemplos para establecimientos turísticos.

- **Responsabilidad de la Dirección (5).** La alta dirección debe demostrar su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad y con la mejora continua de su eficacia asegurándose que (**Compromiso de la Dirección, 5.1**):
 - Los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen con el objeto de aumentar su satisfacción (**Enfoque al cliente, 5.2**). Ejemplo: se aplica métodos de investigación de mercado para conocer no sólo el grado de insatisfacción de los clientes (p.e., sistema de quejas y reclamaciones) sino también el nivel de satisfacción (p.e., encuesta por servicios).
 - La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos (del cliente y legales) y de mejorar continuamente su eficacia (**Política de calidad, 5.3**). Ejemplo: se define y se documenta la política de la calidad en la que se recoge el compromiso con la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua.
 - Los objetivos de calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización y se planifica el sistema de la calidad con el fin de cumplir con lo objetivos de calidad (**Planificación, 5.4**). Ejemplo: se define objetivos e indicadores para cada proceso crítico y se determinan las acciones necesarias para su logro.
 - Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización (**Responsabilidad, autoridad y comunicación, 5.5**). Ejemplo: se designa al representante de la dirección, que es un miembro de la dirección y tendrá como responsabilidades el desarrollo e implementación del sistema de calidad,

informar a la alta dirección y concienciar a los trabajadores.

- A intervalos planificados, el sistema de gestión de la calidad se revisa para evaluar la necesidad de realizar cambios en función de: los resultados de las auditorías, la retroalimentación de los clientes, el estado de las acciones correctivas y preventivas, los cambios legales, etc. (**Revisión por la dirección, 5.6**). Ejemplo: El Comité de Calidad realiza las revisiones del sistema de calidad, al menos una vez al año, en las que evalúa la necesidad de realizar cambios en función de la información recogida y analizada.
- **Gestión de los Recursos (6)**. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente, asegurándose de que (**Provisión de los recursos, 6.1**):
 - Se determina la competencia y la formación necesarias en cada puesto de trabajo, se proporciona la formación para satisfacer dichas necesidades y se evalúa la eficiencia de la formación a intervalos definidos (**Recursos humanos, 6.2**). Ejemplo: en la unidad de servicio de restauración, los cocineros y camareros tienen carné de manipulador de alimento. Asimismo, se tienen definido los criterios para la selección e incorporación del personal en la unidad de recepción (formación, experiencia en atención al cliente)
 - Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria (**Infraestructura, 6.3**). Ejemplo: El personal de mantenimiento tiene establecida unas pautas para la realización del mantenimiento preventivo y las averías quedan registradas en un parte para ser reparadas en el plazo más corto
 - Se determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto (**Ambiente de Trabajo, 6.4.**). Ejemplo; se garantiza las condiciones ambientales de la cocina y almacenes (p.e., temperatura, humedad, flujo de aire, luz).

- **Realización del Producto/Prestación del Servicio (7).** La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto o prestación del servicio, para ello debe asegurar que (**Planificación de la realización del producto, 7.1**):
 - Se determina los requisitos del cliente y se revisa antes de comprometerse a proporcionarlos al cliente (**Procesos relacionados con el cliente, 7.2**). Ejemplo: se revisa todo el material promocional con el fin de comprobar que se hace una presentación exacta del servicio ofertado, y se desarrolla un procedimiento para anotar las reservas por teléfono, fax, carta, comprobándose que hay alojamiento disponible y ocupándose de los requerimientos especiales (habitación para minusválido). Ello evita que se presente ofertas o acepten contratos que no se pueda cumplir.
 - Se elabora planes de diseño y desarrollo que tengan en cuenta los datos de partida necesarios, los datos finales de diseño y las actividades de revisión, verificación y validación (**Diseño y desarrollo, 7.3**). Ejemplo: el Departamento de Restauración diseña un nuevo menú teniendo en cuenta los gustos y preferencias de los clientes. Durante el proceso de diseño se verificará que las recetas (datos finales) cumplen con los requisitos de cliente (datos iniciales) y se validará mediante catas de clientes que los platos realmente satisfacen sus expectativas.
 - El producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados y evaluar y seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos (**Compras, 7.4**). Ejemplo: se dispone de una lista de proveedores homologados para proveer productos alimenticios, lavandería, limpieza, mantenimiento. Los pedidos son aprobados por el director de cada unidad de servicio y archivados en cada sección.
 - Se planifica y se lleva a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas mediante la disponibilidad de instrucciones de trabajo, la identificación y trazabilidad del producto o servicios y la preservación del producto durante la

manipulación y el almacenamiento (**Producción y prestación del servicio, 7.5**). Ejemplo: en los manuales de operaciones se define como se van a prestar los distintos servicios, incluyendo normas de servicios a cumplir (tiempo de servicio). El sistema de reservas asigna a todos los huéspedes un número único, de forma que garantiza que todos los servicios están identificados e incluidos en la factura del cliente. El hotel dispone de instrucciones para manipular alimentos y bebidas, almacenarlos en refrigeradores o en lugares específicos, así como para controlar que el producto llegue al cliente en buen estado y en fecha de uso.

- Se controla, calibra y mantiene aquellos equipos de medición y seguimiento utilizados para demostrar la conformidad del producto y servicio con los requisitos especificados (**Control de los dispositivos de seguimiento y medida, 7.6**). Ejemplo: se ha identificado y listado los equipos de medición que se utiliza para verificar la temperatura (aire acondicionado, cámaras frigoríficas, agua caliente) y un laboratorio acreditado realiza su calibración.
- **Medición, Análisis y Mejora (8)**. La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto y mejorar continuamente, asegurándose de que (**Generalidades, 8.1**):
 - Se realiza un seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente, se realizan auditorías internas de la calidad se realizan inspecciones y pruebas para verificar que los procesos y productos cumplen con los requisitos (**Seguimiento y medición, 8.2**). Ejemplo: El establecimiento hotelero define a los supervisores para llevar a cabo chequeos periódicos en cada unidad de servicio (cata de menús, huéspedes ficticios, checking list, análisis microbiológicos, etc.) para garantizar que las normas de servicio se cumplan. El hotel ha preparado a los directores de la unidad de servicio como auditores internos, para verificar la implantación de los procedimientos y de las normas. Se ha considerado que los auditores han de ser independientes de las

áreas que auditan.

- Se identifican y controlan los productos y servicios no conformes para prevenir su uso o entrega no intencional, y se efectúa un tratamiento de los productos no conformes tomando acciones para su eliminación, autorización bajo concesión o tomando acciones para impedir su uso original (**Control de productos no conformes, 8.3**). Ejemplo: Cada unidad del hotel registra las no conformidades (quejas e incidencias) y le dan su debido tratamiento.
- Se determina, recopila y analiza los datos necesarios (satisfacción del cliente, no conformidades, indicadores del proceso, etc.) para demostrar la idoneidad del sistema de gestión de la calidad y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua (**Análisis de datos para la mejora, 8.4**). Ejemplo, se recopila información y se utilizan métodos estadísticos (histogramas, diagrama de Pareto, diagramas de dispersión, etc.) para su análisis.
- Se establece un proceso para reducir o eliminar las causas de no conformidad (acción correctiva) y las causas potenciales de no conformidad (acción preventiva) para de esta forma prevenir su aparición (**Mejora, 8.5**). Ejemplo, debido a una intoxicación de un cliente por el consumo de un producto en mal estado, se ha establecido la acción correctiva de revisar las fechas de caducidad de los productos almacenados con una frecuencia semanal. También se ha establecido la acción preventiva de reforzar el personal de recepción ante la llegada de un grupo de empresa numeroso.

- **EJERCICIO 1:**

Desarrollar y aplicar un sistema de gestión de calidad no tiene por qué ser un hecho burocrático. Ni siquiera tiene porque generar procedimientos extensos o montañas de papeles. A continuación se recoge una serie de consejos dirigidos a evitar la excesiva burocracia en las pequeñas y medianas empresa. ¿Sabrías decir con qué cláusula(s) de la norma ISO 9001:2000 están relacionados dichos consejos?.

CONSEJOS	Cláusula
1. Allí donde las reclamaciones no sean frecuentes, basta con un registro en el archivo de correspondencia para demostrar que se ha identificado la causa del problema y se ha actuado de la manera necesaria para su tratamiento.	
2. La política de calidad puede ser tan corta como se quiera, siempre y cuando se expliquen claramente los objetivos y cómo se pretende satisfacer las expectativas de los clientes.	
3. En aquellos casos en que el personal está adecuadamente cualificado y su trabajo sea relativamente sencillo, las instrucciones escritas se pueden reducir al mínimo.	
4. Los proveedores no tienen por que estar certificados en ISO 9000. Es perfectamente aceptable seleccionarlos de acuerdo con los registros que posea la empresa, siempre que pueda justificar su decisión y ellos continúen cumpliendo con las condiciones que se les exijan.	
5. Las actividades de mantenimiento preventivo de los equipos y maquinarias no son necesarias registrarlas si se realizan con una frecuencia diaria (por ejemplo, limpieza y engrasado).	
6. Se puede utilizar un equipo calibrado externamente para comparar con él otros equipos similares (por ejemplo, un termómetro o una báscula).	
7. Las auditorías internas las pueden realizar el personal de la empresa siempre que sepan lo que hay que hacer y sean independientes de la actividad que estén auditando.	
8. En lagunas situaciones, tales como las reservas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada reserva. En su lugar, la revisión puede cubrir que la información en la red este actualizada.	

3.1.3. La Documentación del Sistema de Calidad.

El sistema de calidad debe recogerse por escrito, de manera ordenada y sistemática.

- **Beneficios de la Documentación.**

- Conocimiento de lo que se desea en materia de calidad: evitando las improvisaciones.
- Determina claramente las responsabilidades: eliminando los vacíos de poder ni superposición de autoridad.
- Unifica los criterios: resolviendo las discrepancias.
- Independiza los resultados: sin importar la persona que lleve a cabo la actividad.
- Facilita la formación del personal que se incorpora a la empresa.

- Facilita las relaciones con los proveedores: clarifica las exigencias en materia de calidad.
- **Niveles en la Documentación.** El sistema de calidad debe recogerse por escrito, de manera ordenada y sistemática. Generalmente se elabora en tres niveles:
 - Manual de Calidad. Describe el sistema de calidad de forma breve, recogiendo cuestiones administrativas y de organización. También suele incluir la declaración de la política de la empresa.
 - Procedimientos e Instrucciones. Describe las actividades específicas que se realizan, procurando información de carácter técnica y operativa. También suelen incluir los formatos de los registros. Son obligatorios seis procedimientos: control de los documentos, control de los registros, auditoría interna, control de producto no conforme, acción correctiva y acción preventiva. E
 - Registros de la Calidad. Recoge los resultados de la aplicación del sistema. Por ejemplo: actas de la reunión de la reunión del Comité de Calidad (internos), certificado de la calibración (externos)
- **Manual de Calidad.** Describe de forma breve el sistema de calidad y tienen como objetivo servir de referencia permanente durante la implantación del sistema. Su contenido debe abarcar:
 - La política de la calidad.
 - Las responsabilidades de las personas que dirigen los trabajos que tienen una incidencia sobre la calidad.
 - Referencia a los procedimientos e instrucciones del sistema de calidad.
 - Las disposiciones de aprobación, actualización y control del manual.
- **Manual de Procedimientos e Instrucciones.** Describe las actividades específicas, definiendo el qué, cómo, con qué, quién, cuándo y dónde. Su contenido debe ser:
 - - Objeto: qué finalidad tiene la actividad.
 - - Campo de aplicación: dónde se aplica.
 - - Referencias: normas ISO, manual de calidad.

- - Procedimiento e instrucciones: sucesión de actividades (cómo, con qué y cuándo).
 - - Responsabilidades: quién lo realiza.
 - - Formatos de registros.
- **Registros de la Calidad.** Dónde se demuestra que se ha cumplido los requisitos de los clientes (p.e., registro de clientes, checking list de la limpieza, pedido, factura, hoja de reclamaciones, tarjeta de comentario, informe de auditoría).
 - Proporciona datos para los estudios e informes de calidad (resultados, comparaciones, tendencias)
 - Señala acciones correctoras cuando los resultados no son satisfactorios.
- **Control de los documentos (puntos 4.2.3. y 4.2.4. de la ISO 9001:2000).** Se debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:
 - Aprobar los documentos antes de su emisión y actualizar los documentos cuando sea necesario.
 - Identificar los cambios y el estado de revisión de los documentos..
 - Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
 - Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.
 - Control de los registros: realizar los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

EJEMPLO: Ejemplo de los procedimientos que podría tener un hotel para cumplir con el apartado 7 de la norma ISO 9001:2000.

7. Realización del producto y servicio	
7.1. Requisitos generales	Manual de calidad
7.2. Clientes	Procedimiento de revisión de reservas. Procedimiento de revisión de contratos con TTOO.
7.3. Diseño y desarrollo	no aplicable
7.4. Compras	Procedimiento de gestión de compras.

	Procedimiento de evaluación de proveedores y subcontratistas.
7.5. Actividades de producción y prestación de servicios	
7.5.1. Requisitos generales.	Procedimiento para la unidad de recepción. Procedimiento para la unidad de limpieza. Procedimiento para la unidad de restauración. Procedimiento para la unidad de animación. Procedimiento para la organización de eventos.
7.5.2. Identificación y trazabilidad.	Procedimiento para la identificación y trazabilidad de los clientes. Procedimiento para la identificación y trazabilidad de los productos alimentarios.
7.5.3. Bienes del cliente.	Procedimiento para la unidad de recepción (consigna de equipaje, caja fuerte). Procedimiento para la unidad de limpieza (lavandería).
7.5.4. Manipulación embalaje, conservación y entrega	Procedimiento de almacenamiento, conservación y entrega.
7.5.5. Validación de los procesos	no aplicable
7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento	Procedimiento de calibración.

• **EJERCICIO 2:**

Elabora un esquema de procedimiento que cumpla con el apartado 6.2, Recursos Humanos, de la norma ISO 9001:2000. Primero estudia el esquema que a continuación se ofrece como ejemplo del apartado 7.2 (Procesos relacionados con el cliente).

<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>TRATAMIENTO DE LAS RESERVAS REALIZADAS POR LOS CLIENTES.</p> <p>1. Objeto: El presente procedimiento tiene por objeto definir las características de calidad aplicables al servicio de reservas.</p> <p>2. Alcance. El contenido de este procedimiento es aplicable a las reservas realizadas por los clientes y no incluyen el tratamiento de las reservas en el caso de TT.OO.</p> <p>3. Referencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 7/1995, de 6 de abril de Ordenación del Turismo de Canarias. • Decreto 149/1986, de 9 de octubre de Ordenación de Establecimientos Hoteleros. • ISO 9001:2000.
--

- Normas Q.
- Manual de Calidad.

4. Responsabilidades.

El jefe de recepción es responsable directo, por delegación del director, de asegurar que se respeten las instrucciones previstas para alcanzar los niveles de calidad definidos en este procedimiento.

5. Descripción de actividades.

- Solicitud de reservas: se anota la reserva (especificaciones del cliente, teléfono, dirección, fax, e-mail de contacto), confirmando antes de las 24 horas las peticiones, y se comunica cualquier imprevisto o cambio a los clientes.
- Asignación de las plazas: se asigna respetando las peticiones de los clientes y el orden cronológico. Los clientes preferentes tendrán prioridad sobre los otros clientes.
- Elaboración de la previsión de entradas y salidas: se elabora una previsión de ocupación para tres días y para dos semanas que se transmite a los departamentos de dirección, recepción y pisos.
- Sistema de resolución de sobre-ocupaciones: se cuenta con un sistema de garantía y compensación para las reservas confirmadas no atendidas.
- Archivo: se cuenta con un archivo histórico que contiene los requisitos especiales del cliente que se consulta para conocer sus preferencias.

6. Formatos de registros.

- Registro de reserva informatizando.
- Confirmación de reserva.
- Comunicación de cambios.
- Previsión entradas y salidas tres días vista.
- Previsión entradas y salidas dos semanas vista.
- Ficha de cliente.

Visto el anterior ejemplo, elabora un esquema para un procedimiento que cumplan con el apartado “6.2. Recursos Humanos” de la norma ISO 9001:2000.

3.1.4. Las auditorías del sistema de calidad.

Es la evaluación formal de las actuaciones y decisiones relacionadas con la calidad frente a unas normas predeterminadas y la presentación de esa evaluación de tal modo que induzca a cambios para mejorar la actuación. Las fases de la auditoría son:

- **Preparación:**

- Formación del equipo: de 2 a 6 personas que no trabajen en el departamento que se va a auditar.
 - Planificación de la auditoría: elaborar un calendario para auditar las distintas áreas de la empresa.
 - Revisar la documentación y elaborar la lista de comprobación.
- **Ejecución:**
 - Reunión inaugural para acordar fechas, actividades, facilitar copia en blanco de la lista de comprobación, etc.
 - Comparación entre el sistema formal (manual de calidad) y sistema real (observación y entrevistas).
 - Verificación del sistema, recogida de evidencias o hechos que apoyen nuestro informe (muestreo)
 - Reuniones diarias del equipo auditor, y reuniones con el responsable del área auditada.
- **Elaboración del informe:**
 - Propósito de la auditoría, ámbito, miembros del equipo auditor, fechas.
 - Resumen y conclusión: El sistema de calidad está en vigor y no es/es eficaz.
 - No conformidades graves y leves y prácticas ejemplares acompañadas de evidencias o pruebas.
 - Entrevista final e informe formal. En la entrevista se recogen aclaraciones y correcciones que pueden ser incorporadas al informe final.
 - Elaboración de un memorando solicitando por escrito a los departamentos con incumplimientos una propuesta de acciones correctivas.
- **Cierre.**
 - Evaluación de la respuesta del auditado. Adecuación de las medidas correctivas, realización de una visita para comprobar in situ, y elaboración del documento de cierre definitivo.

- Archivar los registros: plan de auditoría, lista de comprobación, informe de auditoría, memorando, cierre.

3.1.5. Casos: Auditoría de la ISO 9001

CASO 1: En el Hotel ABC, el auditor interno en una revisión habitual del almacén encuentra que no se está cumpliendo el procedimiento de almacenamiento de alimentos y bebidas en los siguientes puntos:

- El Jefe de la sección de cocinas no está cumplimentando el registro de “Comprobaciones periódicas de caducidad”.
- Se encuentra una caja de producto “Nata líquida La Exquisita” con fecha de consumo 3/3/99 (fecha de auditoría 10/12/99).
- Se encuentran envases con fecha recomendada de consumo caducada si estar ubicados en el área dispuesta para ello.

CASO 2: En el Hotel ABC, el auditor interno en una revisión habitual del libro de quejas encuentra 5 quejas el día 15/5/99 en las que no se había actuado en el plazo de 48 horas establecido en la política de calidad. Así mismo, el auditor no encontró ninguna prueba de que se hubiera efectuado un tratamiento adecuado de las quejas o una acción correctiva para detectar y eliminar sus causas.

CASO 3: En el Hotel ABC, se ha realizado una auditoría interna recientemente en la que se han detectado: 5 no conformidades en el departamento de reservas, 3 no conformidades en el departamento de economato, 8 no conformidades en el departamento de administración y 20 no conformidades en el departamento de alimentos y bebidas. Se ha comunicado a los responsables de los departamentos los resultados de dicha auditoría y la dirección le ha solicitado propuestas de acciones correctivas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. En la próxima auditoría interna, que se realiza cada seis meses, según se recoge en el procedimiento de auditoría, el auditor interno verificará la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

CASO 4: En el Hotel ABC, la Gobernanta realiza una inspección de una muestra de habitaciones para controlar que están correctamente terminadas. Si se detecta durante la inspección una habitación mal terminada, la Gobernanta rellena el registro de incidencia, identifica la habitación y comunica la incidencia a la camarera de pisos para que corrija los fallos detectados. En el caso de que la habitación esté correctamente terminada no se cumplimenta ningún registro ni se deja constancia de su inspección.

INFORME DE NO CONFORMIDAD* INFORME DE OBSERVACIÓN*				
				*Táchese lo que no proceda
Empresa Auditada:			Número de la Nota:	
Área a Evaluar:			Norma y número de la cláusula:	
Categoría:	MUY GRAVE*	GRAVE*	OBSERVACIÓN*	Táchese lo que no proceda
Resultado:				
Acción correctiva comprobada:				
Aceptado por el responsable del Área:			Auditor:	

3.2. Normas de Calidad Turística Española (Q).

3.2.1. Introducción.

Son normas de carácter sectorial (para el sector turístico), voluntaria (no son exigibles) autorregulada (por los propios empresarios). Con una marca que es rigurosa: (condicionada a la superación de la auditoria), fiable (realizada por organizaciones independientes), diferenciadora y prestigiosa.

- Algunas de las ventajas de la obtención de la marca Q para los hoteles son:
 - La implantación del sistema de calidad es en sí un beneficio, pues mejora el producto y su competitividad.
 - Fortalece la posición negociadora de la empresa con los TTOO y mayoristas.
 - Constituye un instrumento complementario de promoción y comercialización.
 - Refuerza la motivación del personal y su integración.
 - Permite satisfacer las expectativas de los clientes y lograr su fidelización.

- Mediante un Proyecto impulsado por las asociaciones empresariales y apoyado por la Administración Pública (PICHTE 2000-2006 con 110.000 millones de ptas) se han llevado a cabo las siguientes fases para su implantación en el sector hotelero:
 - FASE PILOTO (1994): Se realizó un diagnóstico en 28 establecimiento en Puerto de la Cruz (Tenerife).
 - FASE I (1997): Creación del ICHE y elaboración de la 1º edición de las normas. Aplicación a 403 establecimientos independientes.
 - FASE II (1998-1999): 1100 Hoteles implicados y 125 hoteles certificados. Reconocimiento nacional e internacional del ICHE (OMT).

- FASE III (1999-2000): Extensión a todo el territorio nacional: 1300 hoteles implicados. Cadenas de hoteles: HOTUSA, HAI, OCCIDENTAL HOTELES, PARADORES, SECOTEL, HESPERIA, TRYP.
- A continuación se desarrollan los tres Pilares de la norma Q: Entes Gestores, Normas de Calidad y Sistema de Certificación.

3.2.2. Entes Gestores.

- Entes Gestores:
 - ICTE: Instituto para la Calidad Turística Española.
 - ICHE: Instituto para la Calidad Hotelera Española.
 - INCAVE: Instituto para la Calidad de las Agencias de Viajes.
 - ICRE: Instituto para la Calidad de Restaurantes.
 - ICCE: Instituto para la Calidad de Camping Españoles.
 - ATUDEM: Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña.
 - ACTR: Asociación Calidad Turismo Rural.
- Estructura del ente Gestor:
 - Comité de normalización: elabora las normas adaptadas al sector y a la realidad cambiante.
 - Comité de certificación: concede el sello de calidad.
 - Comité de acreditación: autoriza a las empresas auditoras.
 - Asociación Delegada: son las asociaciones empresariales que cuentan con un gerente de zona.

3.2.3. Normas Q de Calidad.

- Las normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos se dividen en 8 grandes bloques, regulando cada uno de ellos una Unidad de Servicio de un establecimiento alojativo:
 - Dir: Dirección.
 - Rec: Recepción.
 - Lim: Limpieza.
 - Res: Restauración.
 - Ani: Animación.
 - Man: Mantenimiento.
 - Com: Aprovechamiento y almacenamiento.
 - Ser: Eventos especiales.

- Cada una de las anteriores normas se estructura en los siguientes apartados:
 - Objeto: en el que se definen los objetivos y propósitos de la norma en la Unidad de Servicio correspondiente
 - Alcance: se especifican los servicios concretos y ámbitos del hotel a los que se refiere la norma.
 - Responsabilidades: se definen las responsabilidades para cada tarea o actividad relacionadas con los servicios a que se refiere la norma.
 - Requisitos del servicio: se definen todas aquellas condiciones, requerimientos o similares que deben cumplir los establecimientos en cada uno de los servicios que se reglamentan. El contenido principal de estos requisitos se refiere a características que debe cumplir el servicio, pero se incluye, también, normas relativas a las especificaciones del proceso.
 - Mecanismos de control: se especifican todas las actividades de control interno que deben realizar los responsables de los respectivos servicios, con objeto de conocer en todo momento el nivel de servicio que se está ofreciendo al cliente.

- A su vez, las normas de calidad contienen tres tipos de requisitos:

- Sistema de Calidad. Se refieren a los mecanismos de gestión que se consideran imprescindibles para asegurar la calidad de servicios, comunes para cualquier tipo de establecimiento.
 - Estándares de Calidad. Definen niveles de prestación en los servicios o de ejecución en los procesos correspondientes, es decir, se refieren a características de los procesos y servicios de cada uno de los establecimientos. Se plantean requisitos diferenciados, en función del tipo y categorías del establecimiento.
 - Comprobaciones físicas. Se definen niveles sobre estado, funcionamiento y limpieza de los elementos físicos de las diferentes áreas de hotel.
- Las características a las que se refieren los anteriores requisitos son de varios tipos:
 - Variables de obligado cumplimiento de manera inmediata (***). El no cumplimiento de estas variables con un valor igual o mayor a 6, implicará el incumplimiento de las condiciones necesarias para obtener la certificación y la concesión de la marca.
 - Variables de obligado cumplimiento (**). El no cumplimiento de estas variables con un tiene un valor igual o superior a 6, requerirá que estas variables deberán alcanzar el valor mínimo definido en un plazo no superior a 6 meses tras la concesión de la marca de calidad.
 - Variables complementarias (*). El no cumplimiento del valor mínimo no es impedimento para la concesión de la marca de calidad. Ahora bien, el establecimiento deberá demostrar que se han tomado las medidas para alcanzar el valor mínimo definido o al menos indicar el plazo previsto para su resolución.

3.2.4. Sistema certificación.

La auditoria externa es realizada por un auditor independiente perteneciente a una entidad auditora acreditada por el ICHE, utilizando los siguientes criterios en su evaluación:

• **Criterio de evaluación del sistema de calidad:**

- Definido. Se considera definido el aspecto cuando cubra todo lo indicado en la pregunta correspondiente y cuyas referencias, instrucciones, etc., se encuentran escritas en un documento de carácter formal.
- Aplicado. Se considera aplicado cuando las actividades a que se refiere, se realizan siguiendo una pauta establecida, tanto en la forma como en la frecuencia temporal y existen evidencias objetivas de su realización práctica.
- Puntuación de 1 a 10:

SITUACIÓN	CONCEPTO	
	DEFINIDO	APLICADO
Excelente	10	10
Muy satisfactorio	8	8
Satisfactorio	7	7
Suficiente	6	6
Insuficiente	5	5
Hay poco realizado	3	3
No hay nada	1	1

• **Criterio de evaluación estándares de calidad:**

- Tienen una puntuación asignada en función de la respuesta.
- En caso de no ser posible aplicar esa puntuación o para establecer una puntuación intermedia entre las dadas se aplica dos tipos de sistemas de puntuación:

Puntos	VALOR FIJO (Máximo o Mínimo)	VALOR CENTRAL
10	20% (o más) mejor que el valor de las	En el centro del intervalo definido en las Normas

	Normas	
9	15% mejor que el valor de las Normas	En el centro +/- el 25% del intervalo definido en las Normas
8	10% mejor que el valor de las Normas	En el centro +/- el 50% del intervalo definido en las Normas
7	5% mejor que el valor de las Normas	En el centro +/- el 75% del intervalo definido en las Normas
6	En el valor indicado en las Normas	En todo el intervalo de las Normas
4	5% peor que el valor de las Normas	+/- 5% fuera del intervalo de las Normas
2	10% peor que el valor de las Normas	+/- 10% fuera del intervalo de las Normas
1	20% peor que el valor de las Normas	+/- 20% fuera del intervalo de las Normas

- **Criterio de evaluación comprobación física.** Se realiza un doble examen, uno superficial y otro en detalle de las diferentes zonas.
 - Examen superficial: para su realización se tendrán en cuenta todos aquellos aspectos que permiten obtener una impresión global de la zona evaluadas, como pueden ser: estética y armonía, espacio suficientes, estado general de conservación, sensación general de orden y limpieza, olor, iluminación, etc... En este conjunto de aspecto una zona podrá merecer 5 calificaciones correspondientes:

Plenamente satisfactoria en todos los aspectos	Se sumará 1 punto a los obtenidos en la evaluación en detalle
Plenamente satisfactoria en algún aspecto	Que, si en el resto de los aspectos es satisfactoria sumará 0,5 punto a los obtenidos en la evaluación al detalle.
Satisfactoria en todos los aspectos	Que no modificará la puntuación.
Deficiente en algún aspecto	Que, si es satisfactoria en los demás restará 0,5 puntos a los obtenidos en la evaluación de detalle.
Deficiente en varios aspectos	Que restará 1 punto a los obtenidos en la evaluación de detalle.

- Evaluación en detalle: Consiste en un examen exhaustivo, realizado sobre una muestra, de los diferentes elementos que constituyen el espacio o zona a evaluar,

tratando de poner de manifiesto tres posibles tipos de fallos, con dos niveles de importancia en cada uno:

FUNCIONAL:

- Grave: con pérdida de la función de elemento, como bombilla fundida, puerta que no abre/cierra, etc.
- Leve: con disminución de la función del elemento, como grifo que gotea, mesa que "cojea", puertas que chirrían, etc.

CONSERVACIÓN:

- Grave: deterioro claramente visible y que afecta a una parte importante del elemento, como muebles rotos, sábanas con agujeros, moqueta muy deteriorada, etc...
- Leve: deterioro apreciable si se observa con cuidado o que afecta a una parte importante del elemento, como ligeros golpes en un mueble, toallas ligeramente deshilachadas, etc.

LIMPIEZA:

- Grave: suciedad claramente visible y que afecta a una parte importante del elemento, como grandes manchas en una colcha, restos de colillas en cenicero, etc.
- Leve: suciedad apreciable si se observa con cuidado o que siendo claramente apreciable, afecta a una parte pequeña del elemento, como restos de polvo en zonas no visibles, ligeras manchas en una cortina, etc.

La comprobación consistirá en seleccionar una muestra (zona y elementos contenidos en la zona) realizar una minuciosa observación de la muestra y comprobar los fallos existentes, registrando esta información para calcular, al final de la evaluación, el índice de fallo (IF), según la fórmula. Se considerarán dos tipos:

1. Índice de Fallo al Cliente: Se refiere a aquellos equipamientos o áreas de servicio en contacto con el cliente. Se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de Fallo} = \frac{3 \times FG + FL}{T}$$

FG = número de fallos graves encontrados

FL = número de fallos leves encontrados

T = número total de elementos comprobado (con y sin fallos)

2. Índice de Fallo Interno: se refiere a aquellos equipamientos o áreas de servicio que no están en contacto directo con el cliente. Se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de Fallo} = \frac{FG + 0,5 \times FL}{T}$$

3. Índice de Fallo Mixto: es decir, que incluya área en contacto directo con el cliente y áreas fuera del contacto directo del cliente, la fórmula a aplicar será:

$$\text{Índice de Fallo} = \frac{(3 \times FG + FL) + (FG + 0,5 \times FL)}{T}$$

De acuerdo con el Índice de Fallo obtenido, la correspondencia en puntos viene dada por la siguiente tabla:

TABLA DE CORRESPONDENCIA ENTRE ÍNDICES DE FALLO Y PUNTUACIÓN

I.F.	P.	I.F.	P.	I.F.	P.
≤0,01	10,00	0,11.....	5,80	0,22.....	4,12
0,01.....	9,50	0,12.....	5,60	0,23.....	4,00
0,02.....	9,00	0,13.....	5,40	0,24.....	3,75
0,03.....	8,50	0,14.....	5,20	0,25.....	3,50
0,04.....	8,00	0,15.....	5,00	0,26.....	3,25
0,05.....	7,50	0,16.....	4,88	0,27.....	3,00

0,06..... 7,00	0,17..... 4,76	0,28..... 2,66
0,07..... 6,75	0,18..... 4,64	0,29..... 2,33
0,08..... 6,50	0,19..... 4,50	0,30..... 2,00
0,09..... 6,25	0,20..... 4,38	> 0,301,00
0,10..... 6,00	0,21..... 4,25	

EJERCICIO 3:

La recepción del hotel se ubica en un espacio rectangular, parcialmente enmoquetado. En el techo se puede ver de forma clara una mancha de humedad y si se observa con cuidado una pequeña grieta. Las paredes están correctas y la moqueta tiene ligeras manchas.

1 Fallo de conservación grave: techo (no se contabiliza el leve).

1. Fallo de limpieza leve: moqueta

$$IF\ cliente = \frac{3 \times FG + FL}{T} = \frac{3 \times 1 + 1}{7} = 0,57$$

Solución: para un valor $\geq 0,30$, la puntuación es 1.

• **Criterios de puntuación final:**

Los criterios para considerar positivo el resultado de la auditoría se presentan en la siguiente tabla:

	Puntuación mínima requerida	Puntuación mínima requerida en informe final (anexo 4)
Evaluación global del establecimiento	6,5	650
Cuestiones con criticidad ***	6	600
Evaluación global del Módulo I	6	600
Evaluación global del Módulo II	6	600
Evaluación global del Módulo III	6	600

En la elaboración de la puntuación final de cada módulo existen unas ponderaciones asignadas a los diferentes servicios que establecen diferencias en la importancia que cada

servicio tiene y su aportación que cada uno hace a dicha puntuación global del establecimiento.

En el caso de que las puntuaciones finales estén en un intervalo de 0-0,5 puntos (de 0 a 50 puntos en el informe final) inferiores a los establecidos, el establecimiento deberá presentar un programa de trabajo que asegure que durante los siguientes seis meses se eliminarán las principales deficiencias detectadas. El programa incluirá también la planificación de actividades dirigidas a conseguir la puntuación mínima requerida en aquellas cuestiones calificadas con criterio de dos asteriscos (* *), ya que en seis meses éstas se convierten en obligatorias para el mantenimiento de la Marca de Calidad.

3.2.5. Caso: Auditoría de la Q.

Cumplimenta el cuestionario de evaluación de los estándares de recepción REC 0 REC1 para un hotel de 4* con 400 camas y 200 habitaciones situado en una zona de vacaciones. Y propón las medidas necesarias para corregir las desviaciones encontradas en las variables de obligado cumplimiento con una puntuación inferior a 6.

ASPECTOS A EVALUAR	ACCIÓN CORRECTIVA
REC. 0: Requisitos Generales.	
2.0.1. Con un 20% de los clientes el personal de recepción no puede comunicarse en su idioma.	
2.0.2. El personal de recepción cumple las normas de aseo, está correctamente uniformado y no tiene placa de identificación.	
2.0.3. El programa de software de recepción esta preparado para facturar, hacer el planning, cargar automáticamente el teléfono, gestionar las reservas y hacer estadísticas de demanda y consumo.	
2.0.4. El espacio de recepción puede acomodar hasta 20 clientes cómodamente.	
2.0.5. No posee instalaciones adecuadas para personas discapacitadas.	
2.0.6. Los espacios comunes se limpian en el turno de mañana y de la tarde u no se revisa su estado frecuentemente.	
7.C. El horario de atención al público en recepción es de 24 horas al día.	
REC 1: Reservas.	
2.1.1. En el último año se han producido 10 situaciones de overbooking.	
2.1.2. Cuando ocurre una sobreocupación se intenta resolver sobre la marcha llamando a otros hoteles de la zona.	
2.1.3. Se informa a la gobernanta y al director de alimentos y bebidas de las entradas previstas para la semana y se confirma en vísperas.	
2.1.4. Las habitaciones se asignan respetando las peticiones de los clientes y resto a criterio del personal de recepción.	
2.1.5. El servicio de reserva no garantiza al cliente la plaza, aunque se lleva un control de las reservas admitidas y previsible.	
2.1.6. No se dispone de una base de datos de clientes en la que se encuentre especificada las características o requisitos especiales de los clientes.	
2.1.7. Sólo los jefes de reservas y recepción están autorizados a manejar el software del servicio de reservas.	

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA Q. MODULO II: ESTANDARES DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE RECEPCION

	ASPECTO A EVALUAR: (II) RECEPCIÓN	Critic.	Insp. Visual	Puntos	TOTAL PUNTOS	OBSERVACIONES
REC 0	REQUISITOS GENERALES					
2.0.1	<p>En sus comunicaciones con los clientes, el personal de recepción (en su conjunto), puede hablar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con más del 90% de los clientes en un idioma que permita la comunicación con ellos ▪ Entre el 80% y el 90% de los clientes en un idioma que permita la comunicación con ellos ▪ Entre el 70% y el 80% de los clientes en un idioma que permita la comunicación con ellos. 	**		10 6 4		
2.0.2	<p>El aspecto del personal adscrito a la recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Está uniformado, presencia impecable y con placa de identificación con puesto y nombre ▪ Está uniformado, aseado, con buena presencia y con placa de identificación con el nombre ▪ Está uniformado, con alguna deficiencia en la presencia y sin placa de identificación ▪ Sin uniforme 	***		10 6 4 1		
2.0.3	<p>El grado de informatización que se dispone para desarrollar los servicios está:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente informatizado con capacidad para almacenar datos históricos ▪ Parcialmente informatizado (al menos 4 funciones. ver nota) ▪ No informatizado <p>Nota: El nivel de informatización se considerará máximo cuando el equipo disponible permita hacer, por lo menos, las siguientes funciones:</p> <p>a)Facturación b)Planning c)Cargo teléfono automático d)Gestión de reservas e)Previsión de demanda f)Base de datos de clientes g)Estadísticas de demanda y consumo</p>	*		10 8 6		

	ASPECTO A EVALUAR: (II) RECEPCIÓN	Critic.	Insp. Visual	Puntos		TOTAL PUNTOS	OBSERVACIONES
2.0.4	El espacio disponible para la recepción: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Puede acoger cómodamente a un número de personas superior al 10% de la capacidad del establecimiento ▪ Puede acoger cómodamente a un número de personas entre el 5% y el 10% de la capacidad del establecimiento ▪ Solamente permite acoger a un máximo del 5% de la capacidad del establecimiento 	*		10			
				6			
				4			
2.0.5	Accesos e instalaciones adecuados a personas discapacitadas: <ul style="list-style-type: none"> • Están facilitados los accesos y todas las instalaciones. • Están facilitados los accesos y algunas instalaciones. • No posee. 	*		10			
				8			
				6			
2.0.6	La zona de recepción usada por los clientes se limpia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tres veces al día, existiendo un responsable que frecuentemente durante las 24 horas revisa su estado ▪ Tres veces al día, existiendo un responsable que frecuentemente en horario de 8 a 24 horas revisa su estado ▪ Dos veces al día, existiendo un responsable que frecuentemente en horario de 8 a 24 horas revisa su estado ▪ Dos vez día y se revisa frecuentemente ceniceros y papeleras ▪ Una vez al día 	***		5-4 *	Resto		
				10	10		
				8	9		
				7	8		
				6	6		
				2	4		
2.0.7	El horario de atención al público con los requisitos de la tabla siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 100% de lo establecido en la tabla ▪ Menos del 100% pero más del 80% del horario establecido ▪ Entre el 80% y el 70% del horario establecido ▪ Menos del 70% del horario establecido 	*		6			
				5			
				3			
				1			

	ASPECTO A EVALUAR: (II) RECEPCION	Critic.	Insp. visual	Puntos	TOTAL PUNTOS	OBSERVACIONES
REC 1	RESERVAS					
2.1.1	Frecuencia de situaciones de cliente con reserva y no disponibilidad de alojarlo en otro establecimiento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ No producidas en los últimos 12 meses ▪ Menos de 3 por cada 100 habitaciones en los últimos 12 meses ▪ Entre 3 y 5 por cada 100 habitaciones en los últimos 12 meses ▪ Más de 5 por cada 100 habitaciones en los últimos 12 meses 	**		10 8 6 2		
2.1.2	El sistema de resolución de sobreocupaciones está formalmente documentado: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Da instrucciones para adoptar la solución antes de la llegada del Cliente ▪ La solución se adopta a la llegada del cliente con carácter inmediato ▪ Solución adoptada en presencia del cliente, con cierto tiempo de espera 	**		8 6 2		
2.1.3	Información a otros servicios sobre previsiones de ocupación/llegadas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diariamente previsión de ocupación que incluirá: llegadas, salidas y habitaciones ocupadas para los próximos 3 días y ocupación prevista para las dos semanas siguientes. Adicionalmente se emitirá la lista de llegadas y salidas. Ver nota ▪ Diariamente previsión de ocupación que, como mínimo serán de víspera (entradas, salidas y ocupadas al día siguiente) y de semana (ocupación prevista siete días después). Salvo que existan cambios de "booking" adicionalmente se emitirá la lista de llegadas y salidas. ▪ Información en víspera (entradas, salidas y ocupadas al día siguiente) y confirmación mismo día <p><i>Nota. En los sistemas informatizados de reservas no serán necesarias las previsiones cuando los responsables de los servicios accedan normalmente al sistema para analizar la situación. Actualizando la previsión conforme se produzcan cambios</i></p>	***		10 6 4		
2.1.4	Las habitaciones se asignan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respetando peticiones específicas, resto según sistema propio del establecimiento. Este sistema contiene previsiones sobre la contratación de habitaciones específicas (habitaciones concretas, facilidades para minusválidos, etc..) incluyendo la identificación de clientes que hallan estado en ocasiones anteriores en el establecimiento. ▪ Respetando peticiones específicas, resto según sistema definido . ▪ A criterio del personal e recepción 	*		8 6 4		

	ASPECTO A EVALUAR: (II) RECEPCION	Critic.	Insp. visual	Puntos		TOTAL PUNTOS	OBSERVACIONES
2.1.5.	El servicio de reservas cumple con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Garantiza al cliente que su reserva será respetada y se realiza un control continuo para asegurar la admisión del cliente a su llegada al establecimiento, no admitiendo ninguna reserva en situación de sobre-ocupación. Garantiza al cliente que su reserva será aceptada, siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, existiendo instrucciones precisas sobre la gestión de sobre-contratación y sobreventa. Garantiza al cliente que su reserva será aceptada siempre que esté garantizada por el cliente o según condiciones pactadas. No se tiene un sistema de control continuado del nivel de reservas admitido y previsible y las situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo son atendidas a la llegada del cliente. No se garantiza al cliente que su reserva será aceptada. Las situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo se gestionan sin parámetros definidos y normalmente se atienden a la casi inmediata llegada del mismo. 	***		10			
2.1.6	El archivo de reservas es cotejado con el archivo histórico de clientes: <ul style="list-style-type: none"> El sistema informático lo coteja inmediatamente con la base de datos de archivo de clientes informando de los requisitos o características especiales del cliente y teniendo el establecimiento capacidad para cumplir con esas características. (Ej. Falta de rampas para discapacitados). Se coteja con el archivo de clientes inmediatamente informando de los requisitos o características especiales del cliente Se coteja pero no se hace, normalmente, nada al respecto No existe archivo actualizado que permita identificar las características específicas del cliente. 	*		5 y 4 *	Resto		
				8	10		
				6	6		
				4	4		
				2	2		
2.1.7	El personal asignado al servicio de reservas tiene conocimiento suficiente del software informático (*): <ul style="list-style-type: none"> A todos los niveles (en los departamentos de Recepción y Reservas) Solo los jefes de los departamentos(Recepción y Reservas) y el 50% del personal Solo el personal de reservas <p>(*) <i>En aquellos establecimientos que así lo requieran</i></p>	**		10			
				6			
				4			

3.3. Bibliografía

- UNE-EN ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- UNE-EN ISO 9004:200. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora en el desempeño.
- Normas de Calidad para Hoteles y Apartamentos Turísticos. Edición 02 de Julio de 2000. Instituto para la Calidad Hotelera, ICHE.

3.4. Direcciones de interés en la WWW

Direcciones de Internet.

<http://www.iso.ch>. Organización Internacional para la Normalización, ISO.

<http://www.cenorm.be>. Comité Europeo de Normalización, CEN.

<http://www.aenor.es>. Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR.

<http://www.enac.es>. Entidad Nacional de Acreditación, ENAC.

<http://www.ictes.es>: Instituto para la Calidad Turística Española.

3.5. Ejercicios de autoevaluación

- ¿Qué funciones tienen los organismos de normalización, los organismos de certificación y los organismos de acreditación?. ¿Cuáles son los organismos de acreditación, normalización y certificación en España?.
- Resumen los requisitos de la norma ISO 9001 aplicados a un establecimiento hotelero (al menos comenta tres requisitos específicos por cada uno de los 4 grandes apartados de la norma).
- Describe los tres niveles de documentación de un sistema de calidad según la normas ISO 9001.
- Comenta las fases de una auditoria interna de calidad ISO 9000.
- Cuáles son los criterios de evaluación de las normas Q.