



Buenas Prácticas para Establecimientos Extra Hoteleros



Buenas Prácticas para Establecimientos Extra Hoteleros

Índice

Prólogo.....	5
Alcance	7
Introducción	7
BP1. Gestión operativa del establecimiento.....	7
BP2. Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores	9
BP3. Limpieza y mantenimiento.....	10
BP4. Personal del establecimiento.....	11
BP5. Satisfacción del cliente	13
BP6. Gestión ambiental.....	13
BP7. Seguridad	14



Prólogo

Uno de los compromisos del Gobierno Nacional es lograr una mejora de calidad de vida para todos los ciudadanos, promoviendo el desarrollo sostenible para generar beneficios sociales, ambientales, culturales y económicas. El desarrollo sostenible de la actividad turística es un desafío para el país. Por ello la Secretaría Nacional de Turismo ha impulsado el diseño del manual de Buenas Prácticas para establecimientos de alojamientos Extra hoteleros.

Las distintas modalidades de establecimiento de hospedaje constituyen parte importante de la oferta turística.

La actividad de cada uno de ellos supone una suma de contactos que realizan todos sus miembros con el turista y, por lo tanto, una oportunidad única para transmitir una imagen de calidad que incidirá en la percepción global del destino.

La primera impresión del turista ante el tipo de establecimiento del hospedaje marca la decisión de su retorno o su recomendación a otros como destino.

Es así que los establecimientos de hospedaje tienen la oportunidad de contribuir mejorar la imagen de los prestadores de servicios turísticos en el sector de alojamiento, más allá del beneficio económico directo que resulte de la aplicación de estas prácticas, los beneficios más destacados serán generar una política de gestión de calidad en beneficio de sus proveedores, así como promover una mejor imagen ante sus usuarios.

El presente Manual de Buenas Prácticas para establecimientos de alojamiento Extra hotelero es un documento elaborado con el fin de presentar de manera didáctica, medidas tendientes a mejorar su gestión de calidad de servicios.

Alcance

Este manual es de aplicación para todos los tipos de alojamientos extra-hoteleros contemplados por la normativa vigente, y en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

El presente Manual de Buenas Prácticas para alojamientos extra hoteleros surge como una respuesta al crecimiento turístico nacional, donde las necesidades de mejorar la calidad de los servicios requieren ser atendidas efectivamente. El presente manual proporciona una guía para alcanzar una Gestión Inicial de la Calidad mediante la implementación de las pautas de Buenas Prácticas en las diferentes áreas de los establecimientos de alojamiento extra hotelero integrando a la gestión operativa de todos los recursos de la organización con la inclusión activa del personal que lo integra y los aspectos de la calidad, ambientales y de seguridad.

Introducción

BP1

Gestión operativa del establecimiento



1.1 Estructura funcional de la organización

La dirección debe definir, en forma documentada, la estructura de la organización, donde queden claramente descritas las funciones y responsabilidades.

1.2 Políticas de la organización

La organización debe contar con un documento que establezca las políticas de la organización en cuanto a condiciones comerciales, por ejemplo, cancelaciones, formas de pago, requisitos de admisión; y de servicios, por ejemplo: forma de atención.

1.3 Información de la organización en las oficinas de informes local y/o nacional

Se debe facilitar a las oficinas de turismo del destino información sobre la organización. Esta información puede ser presentada por la organización en particular o a través de las asociaciones que la representen.

1.4 Información previa a la reserva

La dirección debe establecer la información mínima que requiere ser comunicada cada vez que se recibe una consulta por reservas. Esta información debe incluir: nombre de la ciudad y del país donde el establecimiento se encuentra, tipo y características de alojamiento, horarios de ingreso y egreso, tarifas, servicios incluidos y no incluidos, políticas comerciales y formas de pago. Cuando esta comunicación no se realice por escrito debe quedar documentada.

1.5 Gestión de reservas

La organización debe determinar su método para la gestión de las reservas desde su recepción hasta su confirmación. Se debe asegurar de contar con la información actualizada sobre la disponibilidad del alojamiento en todo momento.

1.6 Registros de reservas

Se debe dejar registro de la reserva, indicando como mínimo: número de personas, pedidos especiales, número de noches, fecha de ingreso y egreso, número de habitaciones, servicios incluidos, precio total y saldo a abonar; incluyendo información de los distintos medios de cómo llegar.

1.7 Ingreso del huésped al establecimiento

El establecimiento realiza el registro de ingreso de sus huéspedes, dejando por escrito la siguiente información: nombre completo; número y tipo de documento de identidad; lugar de procedencia; patente de vehículo en caso de corresponder; y firma del huésped.

1.8 Ingreso de adultos con menores de edad

En caso de que un adulto concurren con un menor de edad, se debe constatar la filiación entre los mismos y en caso contrario, se debe solicitar un documento oficial que acredite su tutoría.

1.9 Condiciones de los servicios

Se recomienda que el documento firmado por el huésped a su ingreso contenga las condiciones del servicio a fin de asegurar su aceptación.

1.10 Gestionar alojamiento en otros establecimientos del destino

En caso de no disponer de plazas al momento de la llegada de un cliente, se colaborará en la gestión de alojamiento en otro establecimiento.

1.11 Estándar de presentación de habitaciones y/o unidades funcionales

Se debe disponer del estándar documentado de habitación o unidad funcional limpia y preparada para el ingreso del huésped, para que sirva de referencia para la realización de las tareas.

1.12 Estándar de presentación de desayuno

Se debe disponer del estándar documentado del desayuno para la prestación del servicio, para que sirva de referencia para la realización de las tareas.

1.13 Desayuno con productos típicos, regionales y artesanales

La organización debe incluir en la oferta del servicio de desayuno productos típicos, regionales y/o de elaboración propia.

1.14 Egreso del huésped del establecimiento

La organización debe contar con un método para registrar la salida de los huéspedes y prestar un servicio de guarda de equipajes.

BP2

Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores



2.1 Identificación de la organización

El nombre de la organización debe estar perfectamente identificado en la entrada del espacio físico del establecimiento.

2.2 Acceso al establecimiento

Los distintos accesos de ingreso y de estacionamiento si tuviera, se encuentran debidamente señalizados, cuentan con iluminación y se mantienen limpios y despejados de obstáculos.

2.3 Inventarios de insumos

La organización debe realizar inventarios de insumos críticos para la prestación del servicio en forma documentada, y mantenerlos actualizados, a fin de asegurar los stocks mínimos necesarios y prever las necesidades de compras. Son ejemplos de insumos críticos: blancos, almohadas, vajilla, artículos de baño, artículos de limpieza y mobiliario.

2.4 Inventario de mobiliario y utensilios por unidad de alojamiento

En caso de contar con unidades funcionales independientes, se debe realizar inventario sobre el equipamiento existente en cada una de ellas, en forma documentada, a fin de controlarlo al ingreso y egreso del huésped y detectar posibles faltantes.

2.5 Listado de proveedores críticos

Se debe disponer de un listado actualizado de los proveedores críticos con sus datos de contacto y los servicios que provee.

2.6 Sistemas de calefacción y refrigeración

Se debe disponer de equipos para la calefacción y refrigeración de las instalaciones en áreas comunes y en las habitaciones; y que los mismos funcionen correctamente.

2.7 Servicio de lockers

En el caso de la modalidad de hostales, se debe ofrecer el servicio de instalaciones de lockers, teniendo en cuenta que los mismos permiten guardar mochilas de un tamaño mínimo de 65/70 litros.

2.8 Máquinas de expendio de alimentos y bebidas

En caso de que tuviera máquinas de expendio de productos alimenticios o de bebidas, se debe asegurar su correcto estado de uso e higiene; se debe verificar las fechas de vencimientos y retirar aquellos productos con fechas vencidas.

2.9 Almacenaje de blancos en stock

Los materiales de blancos en stock deben almacenarse en un lugar acondicionado para tal fin que debe ser limpio, ventilado y seco. En dicho espacio se debe diferenciar claramente los blancos limpios de los sucios; los que están en uso de los que no.

BP3

Limpieza y mantenimiento



3.1 Rutina de limpieza de áreas comunes y exteriores

La organización debe definir una rutina de limpieza que contemple: cuándo se realiza y los productos y artículos a emplear. Dicha rutina debe estar documentada.

3.2 Servicios de baños en áreas comunes

En el caso de disponer de baños en áreas comunes, estos deben encontrarse limpios y mantenidos. Para facilitar su uso, deben contar con: jabón, papel higiénico, papelería, toallas de papel o secador de manos y aromatizante. Se debe contar con el registro de limpieza y desinfección correspondiente.

3.3 Instructivo de limpieza de habitaciones o unidades funcionales

La organización debe establecer los pasos a seguir para la limpieza de las habitaciones, de las unidades funcionales donde se alojan los huéspedes, con el efecto de facilitar el conocimiento de dichos estándares.

3.4 Productos de limpieza identificados

Los productos de limpieza se deben encontrar en sus envases originales, los cuales deben tener las etiquetas establecidas por el proveedor. En caso de que los productos se hayan vuelto a envasar y/o fraccionar, el nuevo envase debe encontrarse etiquetado indicando su contenido. Asimismo, nunca se deben utilizar botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.

3.5 Plan de mantenimiento programado

Se recomienda diseñar un plan de mantenimiento preventivo en donde se establezcan las acciones programadas, los responsables y la periodicidad para realizarlas.

3.6 Mantenimiento correctivo

Se debe disponer de un registro donde consten los pedidos de reparación de averías que se producen en el establecimiento, como también se registren sus reparaciones. La información mínima requerida debe contener: descripción y tipo de avería, fecha del pedido de reparación y fecha de reparación.

3.7 Desinfección, desinsectación y control de plagas

Se deben realizar en forma periódica aquellas desinfecciones, desinsectaciones y desratizaciones indicadas, ya sea por normativa legal vigente o acción propia del establecimiento. Como también la realización de la limpieza periódica de los tanques y de las cisternas para la provisión de agua potable. Se deben mantener los registros de su realización.

BP4

Personal del establecimiento



4.1 Planificación de tareas

La organización debe planificar en forma documentada las tareas programadas que lleva a cabo para la gestión operativa.

4.2 Responsable de coordinar las acciones de calidad de la organización

Se debe definir, dentro de las funciones de la estructura de la organización, la persona que tiene como tarea el seguimiento del presente documento.

4.3 Comunicación al nuevo personal sobre sus responsabilidades y obligaciones

Se debe transmitir al nuevo personal (incluidos los temporales) lo que se espera de ellos, sus responsabilidades y obligaciones, y la política del servicio de la organización. Esta comunicación debe quedar registrada.

4.4 Conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización

El personal posee conocimiento de las características y oferta del establecimiento: número de habitaciones o unidades funcionales, instalaciones, servicios y horarios.

4.5 Capacitación al personal

La Dirección debe asegurar que se realizan como mínimo 2 capacitaciones anuales relacionadas con aspectos críticos de la prestación de servicios, como atención al cliente; manipulación de alimentos; limpieza de habitaciones y áreas comunes. Se deben mantener registros de las capacitaciones impartidas.

4.6 Información sobre la oferta turística relevante

La dirección debe asegurarse de que el personal, que mantiene contacto directo con los clientes, conoce el entorno geográfico del destino en el que se localiza el establecimiento y los atractivos turísticos más importantes.

4.7 Materiales y soportes de información

La organización debe contar con elementos y/o materiales propios o de terceros (folletos, páginas web, aplicaciones, dossiers, otros) para brindar información al huésped acerca de servicios, actividades y atractivos del destino; incluyendo los datos de contacto de las oficinas de información turística si las hubiera. Son ejemplos de información a brindar: excursiones, servicios de alimentos y bebidas, alquiler de coches, transportes, servicios de auxilio para vehículos, servicios médicos, lugar de venta de artesanías, etc.

4.8 Código de vestimenta y aspecto personal

La organización debe definir y comunicar a todo el personal, los criterios o códigos sobre indumentaria laboral y aspecto personal que los empleados deben mantener durante la jornada de trabajo y su relación con los clientes. Se recomienda incluir en las vestimentas elementos típicos del Paraguay o regionales, especialmente en fiestas tradicionales. Los criterios establecidos deben quedar documentados.

4.9 Fórmulas de cortesía y trato al cliente

La dirección debe definir en forma documentada y comunicar a todo el personal, determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que se han de emplear en la prestación del servicio. Son ejemplos, las fórmulas empleadas para la atención telefónica, las comunicaciones por correo electrónico, las expresiones de bienvenida.

4.10 Herramientas de comunicación interna

La organización debe disponer de un soporte de comunicación interna que permita asegurar que la información relevante es transmitida incluyendo incidencias, cambios, quejas, pendientes, entre otros. Como, por ejemplo: un cuaderno de comunicaciones, pizarra, etc.

BP5 Satisfacción del cliente



5.1 Canales de recepción de quejas y/o sugerencias del cliente

La organización debe contar con un medio para que el cliente pueda dejar sus quejas y sugerencias; y dicho elemento debe estar disponible al cliente.

5.2 Medición de la satisfacción del cliente

La organización debe disponer de algún método que le permita evaluar el grado de satisfacción de sus clientes respecto a la prestación del servicio. Los resultados deben analizarse y se consideran un registro.

5.3 Mejora del servicio

Para mejorar el servicio brindado se deben utilizar los resultados de la satisfacción de los clientes y las quejas o sugerencias recibidas. La organización debe demostrar alguna mejora implantada gracias a la información obtenida de dichos resultados.

BP6 Gestión ambiental



6.1 Acciones de gestión ambientales

La organización debe establecer algunas acciones que procuren disminuir el impacto en el ambiente y tener evidencia de ello. Son ejemplos de acciones ambientales: separación de residuos, reutilización de papel, eficiencia del consumo energético y de agua, regulación de la temperatura en los equipos de refrigeración y de calefacción, entre otros.

6.2 Generar conciencia al huésped en el cuidado del ambiente

La organización debe realizar acciones que procuren sensibilizar a los huéspedes en el cuidado del ambiente, tales como: señalética para la reutilización de toallas, consumo responsable del agua, recolección de residuos, cuidado del recurso patrimonial, entre otros.

6.3 Gestión de residuos

La organización debe implementar un método para la separación de los residuos que genera la actividad; dicha separación se puede establecer entre los que son orgánicos (llamados también basura: restos de comida, residuos húmedos o sucios) y los reciclables (o no orgánicos, que son: cartón y papel, plásticos, metal y vidrio).

BP7

Seguridad



7.1 Capacitación en manipulación higiénica de alimentos

El personal que está en contacto con la prestación del servicio de desayuno y/o alimentos y bebidas debe contar con la capacitación en manipulación e higiene de alimentos, La cual debe quedar documentada.

7.2 Información de contacto de servicios médicos y de seguridad

La dirección se debe tener disponible un listado con los datos de contacto de servicios médicos, de emergencias y de seguridad de la zona.

7.3 Botiquín de primeros auxilios

El establecimiento debe contar con un botiquín de primeros auxilios o similar, situado en un lugar de fácil acceso y conocido por el personal, para poder atender a los huéspedes y/o al personal en caso de accidente. Se debe mantener el stock mínimo de los productos que lo componen y verificar periódicamente sus vencimientos.

7.4 Señalización y elementos de seguridad

La organización debe asegurar que la señalización relativa a la seguridad es adecuada, visible y clara; debe identificar las salidas de emergencia, la ubicación de los extintores, el punto de encuentro y contar con el plano de evacuación.

Debe asegurarse que las puertas y las salidas de emergencia se encuentran en todo momento libres de obstáculos y claramente señalizadas.

Así también deben estar identificados y mantenidos aquellos espacios que por su condición o uso representen un riesgo para los huéspedes, para el personal y la organización; como por ejemplo depósitos de materiales inflamables, cáusticos, tóxicos, etc.

7.5 Capacitación en seguridad

La organización debe contar como mínimo con un empleado capacitado en primeros auxilios y RCP, y aspectos de seguridad. Se deben mantener los registros de dichas capacitaciones.



TETÁPY
JEHECHAUKA
Sámbyhya
Secretaría
NACIONAL DE
TURISMO



TETĀ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*