

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42220**

Primera edición
2008-01-15

Casa de huéspedes (Bed & Breakfast)

Sistema de gestión de la calidad, la
seguridad y el ambiente

Requisitos

Guest house (Bed & Breakfast).
Quality, safety and environmental management systems.
Requirements




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42220:2008

IRAM 2008-01-15

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

Prólogo

Este grupo de normas que pretenden dar lineamientos a una actividad que hasta el momento no ha sido regulada de manera uniforme para todo el país, es un hito en el turismo y todos los actores reconocen la necesidad de profesionalizar la actividad ante la exigente demanda de los clientes.

La importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización argentina, con la que se consigue compatibilizar la terminología de este sector con un sistema de gestión que integra calidad, seguridad y ambiente.

Es innegable que si se aplican los principios de esta norma, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejoras que produzcan un sistema de gestión altamente eficaz, de gran beneficio para la organización y para sus clientes. Estos beneficios permitirán obtener resultados para el control del desarrollo de todos sus procesos, contribuyendo a que la misma sea rentable y sustentable en el tiempo.

Prefacio

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Índice

	Página
0 INTRODUCCIÓN	7
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	7
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
4 PLANIFICACIÓN	8
5 RECURSOS HUMANOS	11
6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO	12
7 GESTIÓN AMBIENTAL	15
8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	15
9 MEJORA	15
Anexo A (Informativo) Reglamento interno de la casa	17
Anexo B (Informativo) Información a los huéspedes	18
Anexo C (Informativo) Prácticas ambientales para Casa de huéspedes (Bed & Breakfast)	19
Anexo D (Informativo) Responsabilidad social	22
Anexo E (Informativo) Bibliografía	23
Anexo F (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio	25

Casa de huéspedes (Bed & Breakfast)

Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

Esta norma tiene por objetivo establecer lineamientos básicos para una adecuada gestión integrada de la calidad, la seguridad y el ambiente aplicada a todo establecimiento de Bed & Breakfast. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al huésped y la profesionalización del sector.

Esta iniciativa es resultado del trabajo en conjunto y consenso de todas las partes interesadas de la actividad, quienes aportaron su amplia experiencia en el logro de este documento, participando activamente en las reuniones de trabajo.

La presente norma surge en respuesta a la necesidad de mejorar la prestación del servicio para satisfacer una demanda cada vez más exigente, siguiendo en su redacción un enfoque real y concreto que contempla las realidades del sector. Es un instrumento de gestión de fácil interpretación e implementación.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión integrada de la calidad, la seguridad y el ambiente en casa de huéspedes (Bed & Breakfast), cuando la dirección de la organización:

- a) requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación;
- b) desea implementar prácticas ambientales;

- c) aspira a aumentar la satisfacción del cliente.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Los documentos normativos que se indican a continuación son indispensables para la aplicación de este documento.

Para los documentos normativos en los que se indica el año de publicación, se aplican las ediciones citadas.

Para los documentos normativos en los que no se indica el año de publicación, se aplican las ediciones vigentes, incluyendo todas sus modificaciones.

IRAM 3800 - Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional. Requisitos.

IRAM-ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de la presente norma se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 casa de huéspedes (Bed & Breakfast). Servicio de alojamiento turístico de tipo familiar con desayuno que se brinda en establecimientos que no han sido diseñados específicamente para este uso. Estos edificios poseen características distintivas de un período arquitectónico,

o propias de la zona. El alojamiento se brinda en habitaciones individuales no estandarizadas y los responsables o propietarios residen en la casa de huéspedes y gestionan el servicio. Debe contar con un mínimo de seis plazas distribuidas en tres habitaciones.

3.2 cliente. Organización o persona que contrata el servicio para sí o para terceros.

NOTA. Ejemplo: huésped, intermediario.

3.3 desinfección. Acción y efecto de eliminar agentes patógenos.

3.4 emergencia. Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

3.5 higiene. Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, manufactura y distribución, hasta su consumo final.

3.6 huésped. Cliente que se registra en el alojamiento turístico.

3.7 indicador. Cuantificación numérica para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

3.8 limpieza. Acción y efecto de aseo y pulcritud de las instalaciones.

3.9 peligro. Evento con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al ambiente, o una combinación de éstos.

3.10 responsabilidad social. Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones:

- son consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible;
- están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables;
- están integradas en las actividades en curso de la organización.

3.11 riesgo. Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias (IRAM 3800).

3.12 sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (IRAM-ISO 9000).

NOTA. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 14050.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Requisitos generales

La dirección debe:

- establecer los lineamientos básicos para la implementación de un sistema de gestión integrado;
- asumir un compromiso;
- definir una política y objetivos.

Esta norma incorpora también como requisito el compromiso social de la organización a través de la dirección.

La dirección debe documentar el sistema y revisarlo periódicamente para verificar su eficacia.

4.1.1 Manual de la calidad, la seguridad y el ambiente

El manual de la calidad, la seguridad y el ambiente debe expresar:

- política y objetivos de calidad, ambiental y seguridad definidos y actualizados;
- aspectos básicos de las normas que sean de aplicación en el establecimiento;
- organigrama de interrelación de funciones, que determine autoridad y responsabilidades, y que exprese la descripción de cada puesto de trabajo. Éste debe obedecer a las necesidades de la organización y al entorno;

- procedimientos requeridos por la presente norma;
- registros que demuestren que todas las actividades descritas en la presente norma y en los procedimientos son realizadas;
- descripción de procesos;
- programas requeridos por la presente norma.

Este documento debe ser difundido entre todo el personal de la organización.

La dirección debe revisar el documento periódicamente, adecuando el mismo a las necesidades y a la variación del entorno.

4.1.2 Responsabilidad de la dirección

4.1.2.1 Compromiso de la dirección

La dirección asume la responsabilidad del servicio ofrecido en la casa de huéspedes (Bed & Breakfast) aportando las instalaciones, equipamiento, recursos y herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos del servicio y los objetivos de la calidad, la seguridad y el ambiente.

4.1.2.2 Evidencia de compromiso

La dirección debe evidenciar su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, de la seguridad y el ambiente, para lo cual debe:

- disponer de las normativas vigentes que sean de aplicación al establecimiento;
- informar a todos los integrantes de la organización de la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente como los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación al establecimiento;
- establecer una política que contemple los aspectos de la calidad, la seguridad y el ambiente;

- definir objetivos de calidad, seguridad y ambiental de los servicios coherentes con la política;
- proveer de los recursos necesarios para la aplicación de dicha política y el logro de los objetivos propuestos;
- realizar las revisiones periódicas del sistema de gestión integrada.

4.1.2.3 Responsable del sistema de gestión

La dirección debe designar a una persona que asuma la responsabilidad y asegure el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

Esta persona es responsable por:

- asegurar que el sistema de gestión integrado esté implantado de acuerdo con lo requerido en la presente norma;
- obtener la información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- facilitar el acceso a la documentación e información disponible del sistema de gestión;
- indicar, en caso de su ausencia, quien es la persona responsable de calidad de servicios.

NOTA. La dirección puede ejercer la función del responsable de calidad.

4.1.3 Control de la documentación

La dirección debe:

- disponer de un método de control de la documentación que asegure la disponibilidad de documentos actualizados vigentes. Los documentos que han perdido vigencia o han sido superados deben identificarse fehacientemente, indicando su estado para evitar confusiones;

- determinar la disposición de los documentos complementarios e históricos referentes al sistema de gestión durante el periodo que se determine.

4.1.4 Control de los registros

La dirección debe:

- establecer un método para el control de los registros que determine su identificación, protección y conservación para evitar su pérdida o deterioro;
- definir las responsabilidades de emisión y custodia de los mismos y tiempos de retención.

Los registros deben ser fácilmente legibles y accesibles, tanto para su cumplimiento como para su consulta.

4.2 Planificación del sistema de gestión

4.2.1 Política de la calidad, la seguridad y el ambiente

La dirección debe definir la política de la calidad, el ambiente y la seguridad de los servicios y establecer los objetivos coherentes con la misma.

La política y los objetivos han de estar documentados, difundidos y comprendidos por todos los integrantes de la organización.

4.2.2 Objetivos

La organización debe fijar los objetivos de manera clara respecto a lo que pretende; éstos deben:

- ser simples, posibles y medibles;
- situarse en el contexto adecuado y en un horizonte temporal;
- ser coherentes con la política de la organización, respondiendo a sus necesidades;
- ser comunicados y comprendidos por toda la organización.

El cumplimiento de los objetivos de calidad, seguridad y ambiental son indicadores y sus resultados deben registrarse.

4.2.3 Planes

La dirección debe identificar y planificar las acciones y recursos que permitan alcanzar los objetivos establecidos. Las acciones y sus resultados deben documentarse relacionando objetivos y tiempos de ejecución.

4.2.4 Revisión del sistema de gestión

El sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente debe ser revisado por la dirección periódicamente, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

La revisión analiza el funcionamiento del sistema de gestión a través de los desvíos detectados y las oportunidades de mejora identificadas, teniendo como fuentes de información:

- resultados de las auditorías internas y externas;
- resultados de la medición de la satisfacción del cliente;
- quejas y sugerencias realizadas por los clientes;
- resultados de los objetivos de calidad, seguridad y ambiental;
- funcionamiento de los procesos de la prestación del servicio;
- situación de las acciones correctivas y preventivas;
- resultados de la formación del personal;
- anteriores revisiones del sistema por la dirección;
- cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión.

El resultado de la revisión por parte de la dirección debe registrarse.

4.2.5 Documentación del sistema de gestión

La dirección establece y mantiene actualizado el sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente, que debe expresar actividades, controles y responsabilidades considerando la política y objetivos ya definidos e indicados en la presente norma.

4.3 Identificación de procesos del servicio

La organización debe identificar los procesos principales de la prestación, y medirlos a efectos de conocer su desempeño.

4.4 Responsabilidad social

La dirección debe asegurar la existencia y ejecución de programas coherentes con un compromiso ambiental y de participación con la comunidad local, para la mejora de la calidad de vida de los residentes.

5 RECURSOS HUMANOS

5.1 Perfiles y responsabilidades

La dirección debe definir los perfiles de puestos de trabajo que considera clave en la prestación del servicio al cliente describiendo las aptitudes y habilidades necesarias para su desempeño, nivel de formación y experiencia, acordes con las funciones propias de cada uno de ellos.

5.2 Recursos

La dirección debe:

- asegurar el soporte físico y técnico necesario para facilitar el correcto desempeño del personal en las funciones asignadas;
- establecer los procedimientos e instructivos necesarios para cada uno de los puestos de trabajo, asegurando que éstos se producen de forma uniforme y adecuada a los requerimientos del cliente y a la presente norma;

- definir reglas de cortesía y trato con el cliente para el conjunto del personal y para cada puesto específico de trabajo.

5.3 Proceso de selección e incorporación del personal

La dirección debe:

- definir un proceso de selección para el personal de nueva incorporación que asegure la adecuación a los perfiles requeridos para el puesto de trabajo;
- brindar información introductoria al nuevo personal, donde se transmita como mínimo la política, objetivos de gestión y la operativa de la organización. Esta acción debe registrarse.

5.4 Formación

La dirección debe:

- proporcionar la formación necesaria y continua para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios;
- asegurar acciones formativas que deben cubrir las siguientes temáticas:
 1. gestión de calidad;
 2. buenas prácticas ambientales;
 3. prevención de riesgos laborales;
 4. resolución de situaciones de emergencias.

5.5 Comunicación interna

La organización debe:

- definir y asegurar un sistema de comunicación interna, por el cual se den a conocer los requisitos relativos a los productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado;

- comunicar a todos los integrantes de la organización el resultado del servicio y el grado de satisfacción del cliente;
- establecer los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio y de la organización en general.

6 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Procesos principales

6.1.1 Comunicación de los servicios

6.1.1.1 Información al cliente

La dirección debe definir un procedimiento que asegure la veracidad, vigencia y difusión de toda la información dirigida al cliente y cadena de comercialización del servicio que el establecimiento proporciona.

La organización debe proveer información al cliente en forma perceptible, respecto a:

- condiciones, políticas y disposiciones para el uso del servicio e instalaciones en el idioma castellano y, en un idioma extranjero según características del establecimiento (ver anexo A);
- el o los idiomas en los que la organización está capacitada para ofrecer el servicio;
- los servicios, horarios de prestación y formas de contratación si correspondiera, en cada una de las habitaciones y en los idiomas definidos por la organización;
- los servicios opcionales, no brindados por el establecimiento;
- prácticas ambientales adoptadas por la organización;

- las características y condiciones de la oferta explicitando localización, cantidad de habitaciones y capacidad de las mismas, baños (privados o compartidos), espacios comunes de libre acceso;
- un sistema de señalización interna relativa a los servicios, a los recintos de uso común del establecimiento, y áreas en las que se encuentra prohibido fumar.

6.1.1.2 Comercialización

La dirección debe establecer las tarifas para la prestación de los servicios de alojamiento y otros servicios complementarios. Dichas tarifas pueden establecer diferentes niveles de precios y prestación del servicio.

El proceso de comercialización debe estar basado en documentos comerciales formalizados. Estos soportes son los siguientes:

- tarifas por servicios, modalidades y calendarios;
- documentación de reservas;
- documento de confirmación de reservas y, en su caso, de recepción de depósitos a cuenta.

La organización, durante la contratación de los servicios debe tener en cuenta la capacidad del establecimiento. Las situaciones de lista de espera deben ser siempre comunicadas al cliente directo o al intermediario para su consideración.

6.1.1.3 Comunicación de precios y formas de pago

La dirección debe:

- exhibir en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios y artículos a la venta;
- asegurar que se informa a los clientes en forma clara y visible los diferentes medios de pago.

6.1.1.4 Comercialización de servicios adicionales

La dirección debe, en el caso de que el establecimiento preste servicios adicionales al alojamiento, exhibir una lista de los mismos, con sus respectivas tarifas.

6.1.2 Reservas

La dirección debe:

- disponer de un método para gestionar las reservas, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes, que permita verificar la situación de ocupación prevista del establecimiento en todo momento;
- documentar la reserva en el mismo momento en que se recibe la solicitud y responder en los plazos establecidos por la organización;
- la documentación debe contar con los siguientes datos: identificación del cliente huésped, cantidad, tipo y atributos de habitaciones, cantidad de personas, datos del contacto, tarifa aplicable, formas de pago y cuando la organización lo requiera identificar de quien toma la reserva en nombre del establecimiento;
- contar con un método de atención telefónica que permita la recepción de mensajes en caso de ausencia de personal;
- garantizar la reserva confirmada según las condiciones pactadas;
- comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la reserva, posterior a su confirmación.

6.1.3 Ingreso de huéspedes

La organización debe disponer de un método para gestionar el ingreso de los huéspedes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes, que asegure:

- que el registro de ingreso de los huéspedes se realiza en los tiempos comunicados internamente por la organización;
- el acceso del huésped a la habitación, facilitando la orientación precisa para localizarla;
- informar al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento como obras, limitaciones de horarios o servicios;
- alternativas para huéspedes que lleguen antes de la hora de ingreso o para los casos en que las habitaciones no estén disponibles a la llegada del huésped.

6.1.4 Atención al huésped durante la estadía

La organización debe asegurar que:

- las solicitudes del huésped durante su estadía, se resuelven en los tiempos estipulados por la organización;
- se dispone de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimiento y servicios (ver anexo B);
- el personal esté a disposición para atender y resolver quejas o derivarlo a quien designe la dirección;
- se dispone de un servicio para la recepción de mensajes dirigidos a huéspedes, debidamente documentado.

6.1.5 Atención telefónica

La organización debe:

- poner a disposición del huésped el servicio telefónico, cuando las condiciones de la localidad lo permitan;
- contar con un instructivo para la atención telefónica, que establezca normas de cortesía y métodos de derivación telefónica.

NOTA. Se recomienda disponer de personal que se comunique en un idioma extranjero, si las características del establecimiento así lo requieren.

6.1.6 Egreso de huéspedes

La organización debe disponer de un método para gestionar el egreso de los huéspedes, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes.

6.1.7 Desayuno

La organización debe disponer de un método para gestionar el servicio de desayuno, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegure:

- se respete la modalidad de la oferta informada al cliente;
- se respeten los horarios de inicio y fin del servicio, previendo alternativas para flexibilizar los mismos para satisfacción del cliente;
- acciones de limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente;
- la prestación del servicio, previendo para ello un volumen de menaje, mantelería y elementos de soporte, según la capacidad del establecimiento;
- reponer los productos, garantizando el servicio durante el horario establecido.

6.2 Procesos de apoyo

6.2.1 Mantenimiento

La organización debe disponer de un método para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento, que asegure la revisión periódica de todos los equipos e instalaciones para su correcto funcionamiento. Esta acción debe registrarse.

NOTA. Se recomienda la planificación de acciones preventivas.

6.2.2 Limpieza

6.2.2.1 Generalidades

La organización debe disponer de un método para gestionar la limpieza de las instalaciones y equipamiento que asegure:

- la definición, implementación y control de un plan de limpieza;
- la definición, implementación y control de un plan de desinfección y control de plagas;
- contar con un espacio independiente y señalizado, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección;
- la identificación de los productos de limpieza.

NOTA. Se recomienda el uso de productos de limpieza respetuosos con el ambiente.

6.2.2.2 Habitaciones

6.2.2.2.1 Limpieza y alistamiento de habitaciones y baños

La organización debe disponer de un método para gestionar la limpieza y mantenimiento, que asegure:

- la definición y comunicación de los criterios de limpieza, al personal responsable de las tareas;
- la limpieza y alistamiento de las habitaciones vacías, antes del horario establecido de ingreso de huéspedes, y de las habitaciones ocupadas. Esta última con una frecuencia diaria, a excepción de solicitud expresa del huésped;
- comunicar el horario de la limpieza de las habitaciones ocupadas.

6.2.2.2.2 Recursos y materiales de trabajo

La organización debe:

- poner a disposición del personal de limpieza los elementos necesarios para su tarea;
- revisar el estado de los blancos para identificar roturas, manchas o cualquier otro defecto que requiera su cambio;
- sustituir los blancos de cama y baño con frecuencia definida;

- establecer y comunicar al cliente la opción de la reutilización de blancos en relación a acciones ambientales propuestas por el establecimiento;
- asegurar la cantidad de blancos de cama y baño suficientes para prestar un servicio eficaz.

NOTA. Se entiende por blancos la ropa de cama y baño.

6.2.3 Compras

La organización debe disponer de un método para compras, que asegure:

- la identificación de los proveedores críticos para la prestación;
- la información actualizada de proveedores críticos;
- que la recepción de materiales o productos se realiza de manera que no cause molestias a los clientes.

7 GESTIÓN AMBIENTAL

Requisitos generales

La dirección debe:

- definir, implementar y documentar un programa de buenas prácticas ambientales;
- designar a una persona responsable de la gestión ambiental del establecimiento para su seguimiento y control, que además comuniqué las políticas y objetivos al personal y a los huéspedes;
- prever las acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental, en los siguientes aspectos:
 1. energía;
 2. agua;
 3. gestión de residuos;

4. sensibilización e información a los huéspedes;

- revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, estableciendo medidas correctoras para aquellas que no alcanzan los niveles satisfactorios y registrar sus resultados;
- establecer el carácter de opcional de las propuestas de prácticas ambientales que repercutan en los servicios ofrecidos al huésped.

NOTA. Se recomienda promover la utilización de papel reciclado para facturas, folletos, cartas, sobres, tarjetas de visitas y demás papelería comercial, que contribuya al medio ambiente y la imagen institucional de la organización.

8 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Requisitos generales

La dirección debe:

- contar con un plan de evacuación y emergencias debidamente implantado, documentado y comunicado al personal y a los huéspedes;
- identificar y analizar las situaciones de riesgo para la seguridad y tomar medidas de prevención y protección;
- contar con un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencias;
- llevar el registro de objetos olvidados en las habitaciones por los huéspedes, para su posterior devolución en caso de reclamo.

NOTA. Se recomienda contar con un botiquín de primeros auxilios.

9 MEJORA

9.1 Medición

9.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- definir, medir y realizar el seguimiento de los indicadores de los procesos de la prestación de los servicios;
- medir y realizar el seguimiento de las características del producto o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo;
- definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del cliente;
- medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad, ambientales y seguridad definidos.

Los resultados de estas mediciones son registros y deben considerarse en la revisión por la dirección.

9.1.2 Auditorías internas

La organización debe:

- realizar auditorías internas periódicas, para determinar si el sistema de gestión es conforme a los requisitos de la presente norma. Los informes de dichas auditorías se consideran un registro;
- definir un procedimiento para la realización de las auditorías internas.

9.1.3 Quejas y sugerencias

La dirección debe:

- implementar un sistema para el tratamiento y respuesta de quejas o reclamos de los clientes, que establezca los medios y soportes que faciliten al cliente su presentación;
- implementar un sistema para el tratamiento de las sugerencias.

9.2 Mejora continua

9.2.1 Generalidades

La dirección debe establecer un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta, las siguientes fuentes de información:

- sugerencias de los clientes;
- avisos de reparaciones;
- no conformidades internas detectadas;
- indicadores que haya establecido la organización;
- resultados de mediciones de la satisfacción del cliente;
- resultados de auditorías externas e internas.

9.2.2 Acciones correctivas

La dirección debe establecer acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con requisitos y analizar sus causas, documentando:

- el desvío o no conformidad;
- el responsable de establecer acciones correctivas;
- el responsable de implementar acciones correctivas;
- el resultado de la implementación de las mismas.

NOTA. Se recomienda establecer acciones preventivas ante no conformidades y desvíos potenciales relacionados con requisitos.

Anexo A
(Informativo)

Reglamento interno de la casa

Se indican a continuación aspectos a comunicar a los huéspedes:

- Hora de registro de entrada y de registro de salida.
- Servicios y horarios.
- Autonomía de ingreso, llaves.
- Uso de la casa y de las áreas circundantes.
- Áreas de fumadores.
- Aceptación de visitantes.
- Uso, horario y medidas de seguridad de natatorio.
- Alternativas para huéspedes minusválidos.

Anexo B (Informativo)

Información a los huéspedes

Información de utilidad para los huéspedes y disponible:

- Mapas y folletos.
- Dirección y teléfonos de organizaciones como embajadas, consulados, organismos de turismo.
- Dirección y teléfonos de organizaciones como bancos, casas de cambio, cajeros, casas de fotografías, correos y telefonía, aeropuertos, estaciones de ferrocarril, alquiler de autos, radio taxis o remises.
- Información relacionada con transportes urbanos y turísticos.
- Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos, bomberos y farmacias.
- Ubicación de restaurantes, establecimientos recreativos, cines, teatros, museos, espectáculos, instalaciones deportivas y tiendas especializadas.
- Calendario con eventos y festivales locales.
- Si la casa es un sitio histórico, informe sobre su historia y arquitectura.

Anexo C

(Informativo)

Prácticas ambientales para Casa de huéspedes (Bed & Breakfast)

C.1 Uso racional de la energía

- Establecer mecanismos para el uso racional de la energía, como por ejemplo que el sistema de calefacción o ventilación se encuentre apagado mientras la unidad no se encuentra habitada, o utilizar los equipos de lavandería solamente con carga completa. Si el establecimiento dispone de piscina, apagar el motor por la noche.
- Verificar periódicamente los equipos e instalaciones a través de un mantenimiento preventivo para asegurar que su funcionamiento sea óptimo.
- Utilizar productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como las sábanas y las toallas o productos ecológicos que pueden lavarse a baja temperatura.
- Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces en zonas de uso intermitente, como depósitos, áreas públicas o del personal, entre otros.
- Utilizar fuentes de energía renovable como por ejemplo pantallas solares para calentamiento de agua.
- Utilizar lámparas de bajo consumo.

C.2 Uso racional del agua

- Revisar periódicamente el consumo de agua de cada área del establecimiento (cocina, lavandería, unidades, etc.) a efectos de localizar fugas para su reparación.
- Proponer a los huéspedes que utilicen las toallas o las sábanas durante más de un día. Sugerir medidas que permiten ahorrar agua en la utilización de los grifos.
- Instalar equipos que permitan ahorrar el consumo de agua como por ejemplo inodoros de descarga parcial, duchas y grifos de caudal reducido.
- Utilizar tecnologías basadas en criterios de reciclado del agua.
- Evitar prácticas paisajísticas que consuman excesivamente el recurso del agua, eligiendo preferentemente especies autóctonas. Evitar el riego de las superficies exteriores y los jardines durante el día.

C.3 Gestión de aguas residuales

- Utilizar el agua residual no proveniente de cloacas, para por ejemplo lavar los suelos, llenar las cisternas de los inodoros y regar los jardines y otras áreas verdes.

- Guardar el aceite y las grasas utilizados para procesarlos por separado.
- Utilizar productos de limpieza amigables con el ambiente
- Minimizar la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas que se viertan al sistema de efluentes.

C.4 Gestión de residuos

- Revisar los tipos y las cantidades de basura que se producen, para así establecer métodos para su eliminación.
- Elaborar un programa de gestión de residuos sólidos basado en la estrategia de las tres R: Reducir - Reutilizar y Reciclar.
- Clasificar la basura en el momento en que se produce, colocando por ejemplo, papeleras para productos reciclables en las unidades y contenedores para restos orgánicos.
- Recuperar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico.
- Transformar los restos de comida, las hojas y los restos de plantas en abono orgánico.
- Conservar residuos sólidos en un lugar seguro e higiénico hasta su retiro.

C.5 Utilización de residuos químicos

- Limitar el número de productos químicos que se utilizan.
- Reducir los agentes contaminantes empleando productos naturales.
- Usar dosificadores automáticos de productos para la limpieza de las piscinas, a fin de asegurar de que se utilizan las cantidades exactas de sustancias químicas para cada tarea.
- Capacitar al personal para que aprenda a utilizar y eliminar los productos químicos y materiales peligrosos de forma responsable y segura.
- Verificar periódicamente el funcionamiento de aparatos de aire acondicionado, bombas térmicas, cámaras de frío y equipos de ventilación de cocinas a fin de detectar y eliminar fugas nocivas.
- Al comprar equipos nuevos, optar por aquellos que utilicen sustancias con potencial nulo de agotamiento del ozono.
- Para acondicionar el paisaje, seleccione plantas autóctonas que no requieran pesticidas, abonos y herbicidas.
- Utilizar abono orgánico u otros productos equivalentes en lugar de fertilizantes químicos.

C.6 Política de compras

- Preferir en las compras productos con certificado de calidad ecológica.
- Colaborar y negociar activamente con los proveedores para influir en sus prácticas.
- Preferir proveedores que demuestren compromiso con las buenas prácticas ambientales.
- Facilitar información a los huéspedes sobre compras de productos locales que se deben evitar por estar confeccionados a partir de especies en peligro.
- Adquirir productos de papel amigables con el ambiente.

C.7 Contribución con la biodiversidad

- Colaborar con distintas organizaciones en el establecimiento de las estrategias más adecuadas para la conservación de la biodiversidad.
- Preservar las especies autóctonas en los terrenos donde se encuentra emplazado el establecimiento.

Informar a los huéspedes cómo apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.

Anexo D
(Informativo)

Responsabilidad social

Acciones de responsabilidad social

- Implementar jornadas de puertas abiertas para visitas educativas.
- Difundir en instituciones educativas el modelo de gestión de la empresa.
- Donar de materiales o elementos de rotación, blancos y equipamiento.
- Ayudar a comedores infantiles.
- Donar de artículos olvidados por los huéspedes, y no reclamados.
- Utilizar de productos elaborados por la comunidad local.
- Difundir artistas y artesanos locales.
- Priorizar la contratación de personal local.

Anexo E (Informativo)

Bibliografía

En el estudio de esta norma se ha tenido en cuenta la bibliografía siguiente:

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
IRAM-ISO 9001:2000 – Sistemas de gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION
ISO 18513: 2003 – Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology.

AENOR - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
UNE 182001:2005 – Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para la prestación del servicio.

INN - INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Chile)
NCh 2941. Of 2005 – Alojamiento familiar o bed & breakfast – Requisitos para su calificación.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE (Brasil)
NIH-54:2004 – Meios de hospedagem – Requisitos para a sustentabilidade.

Otras publicaciones

- Regulamento da instalação e funcionamento dos estabelecimentos de hospedagem. Câmara municipal de Albufeira. Albufeira, Portugal. 2002.
- Regulamento dos alojamentos particulares. Município de Nazaré. Câmara municipal. Portugal. 2002.
- Apri la tua casa. Vademécum per chi desdiera intraprendere l'attivitá di Bed & Breakfast. Servizio programmazione turistica della provincia di Torino. Torino, Italia. 2001.
- Implementando un Bed & Breakfast – Parámetros para su desarrollo. División de Desarrollo comunitario, Departamento de Parques, Recreación y Turismo de Carolina del Sur - Universidad de Clemson. 2003.
- Guía práctica de Buenas prácticas - Gestión de las cuestiones ambientales y Sociales en el sector del alojamiento. The Center for Leadership in Business Environmental Tour operators' initiative secretariat C/o world tourism organization (unwto). 2004.
- Guía de buenas prácticas ambientales - Hostelería y ocio. Servicio de Medio Ambiente. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza. Zaragoza, España. 2005.
- Las buenas prácticas medioambientales en la hostelería y ocio. Consejo de cámaras de la Generalitat Valenciana, Consellería de Medi Ambient. Valencia, España. 2004.

- Guía de buenas prácticas ambientales en el sector turístico y en la hostelería. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Guadalajara, Fondo Social Europeo y Fundación Biodiversidad. México. 2003.

Anexo F (Informativo)

Integrantes de los organismos de estudio

El estudio de esta norma ha estado a cargo de los organismos respectivos, integrados en la forma siguiente:

Grupo de Trabajo Casa de huéspedes (Bed & Breakfast)

Integrante	Representa a:
Lic. Adriana ABEL	SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO DE LA PCIA. DE CATAMARCA
Lic. Mariana ALFARO	RURAL Y URBANO
Sra. María BAUTISTA	1555 MALABIA HOUSE
Lic. Jordi BUSQUETS	FEDERACIÓN EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REP. ARG.
Sra. Liliana M. FAROUX	SEGUROS TURÍSTICOS
Ing. Mariano C. FERRARI	INVITADO ESPECIAL
Lic. Maximiliano FIAMENI	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sra. Ana Paula FIORENTINO	HOTEL BIEN AL SUR B & B
Sra. María José FUNES	B.F.P. VIAJES
Tca. Guadalupe GONZÁLEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Sr. Sebastián GONZÁLEZ	1555 MALABIA HOUSE
Dra. Cristina IGLESIAS	A.P.E.T.B.A. - ASOC. DE PROFES. EN TURISMO DE BUENOS AIRES
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Tco. Pablo PIGLIA	1555 MALABIA HOUSE
Sra. Gladys QUEZADA	MUNICIPALIDAD DE BARILOCHE
Sra. Yanina Mercedes RODRÍGUEZ	AGENCIA CÓRDOBA TURISMO
Lic. Adriana ROMERO	HONORABLE SENADO DE LA NACIÓN – COMISIÓN TURISMO
Sr. José SARENA	DIREC. GRAL. DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA. CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.
Dra. Gimena de la Cruz SORIA SECO	SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO DE LA PCIA. DE CATAMARCA
Sr. Pablo TAMBURINI	BOEDO B&B
Sra. María Gabriela TOLOSA	SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO DE LA PCIA. DE CATAMARCA
Lic. Graciela MUNDIELLI	IRAM
Lic. Wagner MARIELA	IRAM

Subcomité Gestión en Turismo

Integrante

Lic. Leonardo BOTO ÁLVAREZ
 Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN

Lic. Beltrán FERNÁNDEZ GORGOLAS
 Dra. Clelia LOPEZ
 Sra. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor NAIDICH
 Lic. Tatiana PETCHENESHKY

Lic. Carmen STANIAK
 Dr. Alejandro TORCHIARO
 Lic. Germán TREUER
 Ing. Marcelo VIDELA
 Lic. Mariela WAGNER
 Tca. Gladys WOITES
 Arq. Daniel BELTRAMI
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Ing. Cristian VAZQUEZ

Representa a:

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE OPERADORES
 DE VIAJES Y TURISMO
 INVITADO ESPECIAL
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 INVITADA ESPECIAL
 MERCONSULT
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RURAL
 DE ARGENTINA
 ORT ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 MUNICIPALIDAD DE PILAR
 PLANIFICAR - GESTIÓN EMPRESARIA
 PROCATUR
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM
 IRAM
 IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)

Integrante

Dr. Víctor ALDERUCCIO
 Dr. José M. CARACUEL
 Lic. Alberto CERINI
 Ing. Ramiro FERNÁNDEZ
 Dr. Federico GUITAR
 Ing. Jorge KOSTIC

Integrante

Ing. Jorge MANGOSIO
 Tco. Qco. Hugo D. MARCH
 Ing. Samuel MARDYKS
 Ing. Tulio PALACIOS
 Tco. Qco. Ángel TESTORELLI
 Ing. Raúl DELLA PORTA

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200; 13.020.10
* CNA 0000