

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

Establecimientos Hoteleros

QUALITUR

GRUPO A **NORMATIVA EXIGIBLE**

A1. LICENCIA DE OPERACIÓN DEL MITUR

A2. PERMISO SANITARIO DEL MISPAS

A3. PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

★ NORMATIVA APLICABLE

A5. COPIA DE CERTIFICADO EN SEGURIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA

GRUPO B **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

B2. PROTOCOLO CASOS DE FUERZA MAYOR

★ GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

B3. ORGANIGRAMA

B4. MANUAL DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS Y MANUAL DE OPERACIONES

B5. CONTRATO DE TRABAJO

B6. DESCRIPCIÓN DE PUESTO

B8. . NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO NECESARIOS POR TEMPORADAS

B9. ACTA DE REUNIÓN ANUAL Y/O MINUTA

B11. PROCEDIMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIAS Y ACCIDENTES DE HUÉSPEDES/CLIENTES

B12. LISTA DE FORMACIÓN DE CADA UNO DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

★ DPTO. DE COMPRAS Y GESTIÓN DE INVENTARIO

B13. LISTA DE PROVEEDORES

B16. LISTA DE INVENTARIOS (STOCKS) MÍNIMOS

B18. CONTROL DE INVENTARIO

GRUPO C SERVICIO DE CLIENTE

C2. GUIÓN DE INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES, LOS CUALES INCLUYAN NORMAS DE CORTESÍA

C7. TARIFARIOS/ PANFLETOS Y MENÚS ALIMENTOS Y /O BEBIDAS

C9. PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (DE FORMA DIGITAL)

C10. ENCUESTA/CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (DE FORMA DIGITAL)

C11. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE (DE FORMA DIGITAL)

★ **GESTIÓN DE HABITACIONES** **DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES**

C13. FORMATO DE CONFIRMACIÓN DE RESERVA Y REGISTRO DE RESERVAS

★ **DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y BOTONES**

C19. MAPAS DE LA ZONA, TRÍPTICOS DE PRODUCTOS TURÍSTICOS CERCANOS

C21. MODELO DE FACTURA AL CLIENTE Y PROCEDIMIENTO PARA LA FACTURACIÓN AL CLIENTE

C22. LIBRO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS

★ **DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES**

C25. REPORTE DE LIMPIEZA DE HABITACIONES ASIGNADAS CON NOMBRES Y NÚMEROS DE HABITACIONES

C28. REPORTE DE DISCREPANCIAS

C29. INVENTARIO DE PRODUCTOS DEL MINIBAR

C30. PROCEDIMIENTOS EN CASO DE LIMPIEZA DE EMERGENCIA

★ **DEPARTAMENTO LAVANDERÍA**

C31. PROCEDIMIENTOS MANEJO DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA

★ DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO

C33. ORDEN DE REPARACIÓN DE HABITACIÓN

★ DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

C36. PROCEDIMIENTO Y REPORTE DE OBJETOS PERDIDOS

GRUPO D INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

D1. PLAN DE LIMPIEZA

D3. CONTROL DE REPARACIÓN DE AVERÍAS

D4. REGISTRO DE PURIFICACIÓN DE AGUA

D5. PLAN DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

D7. PLAN INTEGRADO DE CONTROL DE PLAGAS

D8. PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO Y CONTROL DE REVISIÓN DE EQUIPOS

★ INFRAESTRUCTURA ÁREAS PÚBLICAS

D33. REGISTRO DE CONTROL DE PH Y CLORO

★ HABITACIONES DE LOS HUÉSPEDES SERVICIO DE RESTAURANTE Y COCINA

D56. PROGRAMA DE LIMPIEZA DE LA COCINA

D57. REGISTRO DE LIMPIEZA DE CAMPANA

D59. REGISTRO DE TEMPERATURAS DE NEVERAS, CONGELADORES Y CUARTOS FRÍOS

★ EQUIPOS

D64. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

D65. REGISTRO DE PRUEBAS PERIÓDICAS DE LA LEGIONELA

