





## 0 INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, la calidad se ha convertido en el principal objetivo y punto de referencia para la industria turística española. La Secretaría de Estado de Turismo ha desarrollado a lo largo de los últimos años el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), cuyo órgano de gestión e impulso, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), representa el esfuerzo conjunto entre la Administración y las asociaciones empresariales. Fruto de esta colaboración son las especificaciones de calidad para los distintos sectores y subsectores turísticos, que los propios empresarios y gestores se han impuesto a sí mismos cumplir, entendiéndose que la calidad tiene como resultado la mejora del servicio al cliente, la optimización del negocio y la consecuente mejora en materia de competitividad.

Esta norma UNE, pionera en su ámbito, establece los requisitos que definen el nivel de servicio al cliente, de un palacio de congresos.

El concepto de servicio al cliente se entiende como el conjunto de servicios prestados, incluyendo los servicios indirectos, y teniendo como objetivo final la satisfacción del cliente de modo que la norma contempla todas las funciones de gestión necesarias para el idóneo funcionamiento del palacio de congresos, configurándose como una herramienta de gestión de los procesos. Los requisitos fijados son superables en la medida en que los gestores de cada palacio de congresos lo deseen.

## 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos que debe cumplir un palacio de congresos, tanto en lo relativo a las instalaciones y equipamientos, como a todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio de calidad al cliente.

## 2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

### 2.1 arrendamiento:

Contrato bilateral por el que una de las partes, el arrendatario, paga un canon o precio a cambio de que la otra parte, el arrendador, le ceda temporalmente el uso y disfrute de una cosa, le preste unos servicios o se comprometa a la realización de una obra.

### 2.2 contratación directa:

Contrato de prestación de servicios e instalaciones establecido directamente por el palacio de congresos con empresas, organismos u otras entidades que no son organizadores profesionales de congresos (OPC's), ni agencias de viajes (AA.VV.).

### 2.3 organizadores:

Profesionales (OPC's, AA.VV., etc.) y no profesionales (empresas, asociaciones, etc.) que planifican y realizan todo tipo de reuniones, exposiciones, exhibiciones y presentaciones utilizando las instalaciones del palacio de congresos.

### 2.4 congreso:

Toda reunión convocada a gran escala y de forma abierta.

### 2.5 exposiciones, exhibiciones y presentaciones:

Aquellos servicios que se prestan a las empresas u organizaciones para la presentación, exposición o venta de sus productos.

### 2.6 convención:

Toda reunión convocada de forma cerrada con participación restringida a los miembros de una empresa u organización.

### 2.7 catering:

Todo aquel servicio profesional de restauración que supone el suministro de comidas preparadas y bebidas fuera de las instalaciones clasificadas como áreas de restauración.

### 3 PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

#### 3.1 Responsabilidades de la dirección

La dirección del palacio de congresos es responsable de la prestación del servicio y como tal, debe establecer los mecanismos de gestión necesarios para asegurar que, en todo momento y en todo tipo de servicio, se alcanzan los niveles y objetivos de calidad definidos.

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

- comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto las necesidades del cliente, como los requisitos legales y reglamentarios correspondientes;
- definir la política de gestión de la calidad y establecer los objetivos de la calidad;
- asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios;
- realizar revisiones del sistema de gestión de la calidad.

#### 3.2 Política de gestión de la calidad y proceso de planificación

La dirección debe definir la política de gestión de la calidad y establecer los objetivos de la calidad, de tipo general y específico, temporal y medible, que permitan llevar a cabo la gestión de la calidad.

La política de gestión de la calidad debe ser adecuada a los objetivos de la organización del palacio de congresos y a las expectativas y necesidades de sus clientes. Además, debe estar claramente formulada, difundida y comprendida entre las diferentes unidades organizativas del palacio de congresos.

La dirección debe asegurar que se identifican y planifican las acciones y recursos necesarios con el fin de alcanzar los objetivos de la calidad. Los resultados de la planificación deben documentarse.

La dirección, debe revisar anualmente el sistema de gestión de la calidad para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia. La información de partida para la revisión debe contemplar el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a los resultados de las auditorías, las quejas y reclamaciones de clientes, el seguimiento de los objetivos de la calidad, el análisis de no conformidades, la situación de las acciones correctivas y preventivas, el funcionamiento de los procesos de prestación del servicio (indicadores de la calidad), el plan de formación, la asignación de recursos, los resultados de la medición de la satisfacción del cliente, las anteriores revisiones del sistema por la dirección así como los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.

El resultado de la revisión por la dirección debe recogerse en los registros oportunos e incluir las conclusiones generales y particulares de la información antes citada.

#### 3.3 Proceso de organización

##### 3.3.1 Representante de la dirección o gestor de la calidad

La dirección debe designar, un gestor de la calidad que con independencia de otras funciones, asegure el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y de esta norma UNE y que tenga libertad y autoridad definida para:

- asegurar que el sistema de gestión de la calidad esté implantado de acuerdo con los requisitos de esta norma UNE;
- informar a la dirección del funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades para la mejora.

AENOR  
AENOR  
AENOR  
AENOR  
AENOR  
AENOR  
AENOR  
AENOR  
AENOR  
AENOR

La dirección debe designar una persona que asuma la responsabilidad sobre todos los servicios del palacio de congresos en su ausencia.

### 3.3.2 Funciones y responsabilidades

La dirección debe definir y comunicar las responsabilidades y las relaciones entre todo el personal que realiza actividades que inciden en la prestación del servicio, y en particular entre el personal que necesita la libertad y autoridad organizativa para:

- identificar y registrar cualquier problema relacionado con la prestación del servicio;
- identificar potenciales no conformidades e iniciar acciones preventivas con el fin de evitarlas;
- controlar el desarrollo de los servicios bajo no conformidades hasta su completa resolución.

## 3.4 Sistema de gestión de la calidad

### 3.4.1 Generalidades

La dirección debe establecer y documentar un sistema de gestión de la calidad que contenga y describa las actividades de implantación, supervisión y control, así como las responsabilidades correspondientes, con el fin de asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio, de acuerdo con lo indicado en las normas aplicables.

### 3.4.2 Documentación del sistema de gestión de la calidad

El palacio de congresos debe disponer de un sistema de gestión de la calidad documentado y actualizado que incluya al menos:

- a) Manual de la calidad o documento equivalente que cubra los requisitos contemplados en esta norma, incluya la política de gestión de la calidad y la organización y describa las líneas básicas de actuación en relación con esta norma o, en su defecto, que haga referencia a los correspondientes procedimientos del sistema de gestión de la calidad.
- b) Procedimientos o instrucciones de trabajo que complementen al manual y describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar la satisfacción del cliente en los servicios prestados por el palacio de congresos.
- c) Registros de la calidad que demuestren que son realizadas todas las actividades descritas en esta norma y en los procedimientos internos.

El sistema de gestión de la calidad definido por la documentación debe ser implantado eficazmente y con los procedimientos documentados de manera que incluya la información necesaria para el buen desarrollo de las actividades que pretende regular y normalizar.

### 3.4.3 Control de los documentos del sistema

Debe existir un sistema de control de la documentación y de los formatos a utilizar en el palacio de congresos.

Este control debe asegurar que los documentos del sistema de gestión de la calidad han sido revisados y aprobados, que dichos documentos están disponibles para quienes deben utilizarlos e impedir que se haga un uso no intencionado de documentos obsoletos.

### 3.4.4 Control de registros

Debe existir un sistema de gestión de los registros de la calidad y de las responsabilidades de emisión y custodia de los mismos.



### **3.7.2 Gestión de los recursos materiales y de los servicios**

La dirección del palacio de congresos debe identificar los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las actividades habituales, con el objetivo de asegurar en todo momento que los servicios prestados se ajustan a las características de la oferta especificada.

Se debe identificar la gestión de los recursos materiales específicos para cada unidad de servicio y por sectores en el apartado correspondiente y cuando sea de aplicación, teniendo en cuenta aspectos como: dotaciones mínimas por servicio, calidad y características de los recursos, almacenamiento y conservación de los mismos, mantenimiento, revisiones y controles, identificación de necesidades, etc.

La dirección debe definir un sistema por el cual se establezcan y comuniquen requisitos relativos a los materiales, productos y servicios que tengan incidencia en la prestación del servicio.

Para dichos materiales productos y servicios, el sistema de gestión de recursos externos debe contener previsiones para comprobar que los suministradores y contratistas correspondientes demuestran su competencia y la mantienen durante la relación contractual con el palacio de congresos.

Cuando los servicios que se prestan en las instalaciones del palacio de congresos afectan a la calidad pero no dependen del propio palacio de congresos, la dirección debe controlar, a través de inspecciones, reclamaciones, quejas o cuestionarios de medición de la satisfacción del cliente, el nivel de prestación de dichos servicios e informar a sus responsables en los casos de insuficiente nivel de calidad.

El sistema de gestión debe contener instrucciones y criterios para asegurar que todos los productos, materiales y servicios, con incidencias en la prestación del servicio, comprados o contratados a terceros son comprobados antes de su aceptación. Esta comprobación debe formalizarse y quedar registrada.

### **3.8 Proceso de comercialización**

La dirección debe definir un procedimiento para la comercialización que asegure la fiabilidad de la información al cliente y de los materiales publicitarios y promocionales con respecto a atributos verificables del palacio de congresos, asegurando que la información refleja fielmente las condiciones y servicios que dicho palacio de congresos proporciona.

La correspondencia entre los servicios prestados y las diferentes tarifas debe ser siempre la misma, de modo que una tarifa reducida no signifique un nivel inferior respecto a las prestaciones habituales. En cualquier caso las prestaciones deben cumplir con los requisitos indicados en esta norma.

La aplicación de cualquier tarifa debe conllevar la formalización escrita de los correspondientes documentos comerciales (contrato, pedido, documento de confirmación, etc.), de manera que puedan ser mostrados al cliente final en caso de duda o reclamación.

En la comercialización debe considerarse la capacidad del palacio de congresos para proporcionar el servicio en condiciones adecuadas. En cualquier caso, las situaciones de saturación deben ser comunicadas a los canales de venta y al cliente para su consideración.

### **3.9 Proceso de control y mejora continua**

#### **3.9.1 Medición y seguimiento**

La dirección debe definir e implantar un sistema de evaluación del servicio por los clientes, bien mediante cuestionarios cualitativos o cuantitativos, bien mediante entrevistas en profundidad. Los cuestionarios o argumentarios contendrán componentes para la evaluación de todos los servicios que tengan impacto directo en el cliente.

El palacio de congresos debe disponer de un sistema de indicadores, de manera que la dirección pueda disponer de la información adecuada correspondiente a la evolución de la prestación de los servicios y procesos. Los indicadores deben implantarse en las principales unidades de servicio del palacio de congresos y en aquellos procesos y servicios prioritarios.



### 3.9.3.3 Acciones preventivas

Para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y prevenir su aparición se debe establecer un sistema de acciones preventivas. Estas acciones preventivas deben ser el resultado del análisis de información procedente de los indicadores de la calidad, revisiones del sistema, equipos de mejora, aparición sistemática de no conformidades específicas, etc.

El sistema de acciones preventivas que se establezca debe contemplar los siguientes aspectos:

- a) Identificación de los procesos, productos y servicios potencialmente generadores de no conformidades, incluyendo los datos necesarios para su estudio y resolución (lugar, fecha, etc.).
- b) Análisis de las causas que han originado la no conformidad, de la que debe estar informado el gestor de la calidad.
- c) Determinación e implantación de las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas potenciales de las no conformidades, estableciendo responsabilidades y mecanismos para comprobar la eficacia de las mismas por parte del gestor de la calidad. Se debe guardar registro de los resultados de las acciones preventivas adoptadas (seguimiento y cierre).

### 3.9.4 Mejora continua

La dirección debe implantar un mecanismo de mejora continua de calidad que desarrolle los siguientes pasos:

- determinación de los problemas clave en los procesos o actividades existentes y definición de un plan para su corrección;
- aplicación de dicho plan;
- confirmación de que el plan funciona y se mejoran los resultados;
- modificación, documentación y aplicación adecuada del proceso previo.

Es recomendable que el palacio de congresos defina el modo en que organizativamente va a desarrollar el mecanismo de mejora continua pero, en cualquier caso, debe fomentar la participación de todos los empleados del palacio de congresos, cualquiera que sea su categoría o función.

## 4 PROCESO DE DESARROLLO DE ACTOS

### 4.1 Generalidades

Durante toda la duración de la celebración de los actos, debe existir una persona del palacio de congresos que atienda a los organizadores para cualquier servicio adicional que se pudiera requerir, o para resolver posibles incidencias, especialmente con los medios técnicos y audiovisuales.

El responsable del desarrollo de actos del palacio de congresos o la persona indicada como referencia al cliente, debe encontrarse en el palacio de congresos con la suficiente antelación para atender personalmente al representante de la organización y recibir su conformidad a las disposiciones y montajes, así como para realizar cualquier modificación solicitada por el cliente.

El palacio de congresos debe disponer de salas de tamaño y configuración suficientes para asegurar la capacidad de los eventos ofrecidos o contratados. Dichas salas deben encontrarse dentro de la unidad arquitectónica del palacio de congresos.

Como mínimo se deben identificar las siguientes áreas:

- vestíbulo;
- área principal o auditorio para reuniones plenarias;



#### 4.2 Arrendamientos

La totalidad de los servicios prestados por el palacio de congresos pueden ser arrendados. Se incluyen en este apartado todos aquellos servicios contratados, bien a través de intermediarios profesionales (OPC's, AA.VV), bien a través de contratación directa, y que pueden incidir en la prestación del servicio. Entre dichos servicios se encuentran, como mínimo, los siguientes grupos:

- servicios para actos: azafatas, material audiovisual, traductores, etc.;
- servicios de restauración: áreas de restauración (cafeterías, restaurantes, etc.), catering;
- servicios complementarios: mensajerías, agencias de viajes, etc.;
- mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y aparatos;
- vigilancia, seguridad y servicios médicos (excepto los públicos);
- limpieza;
- lavandería.

Todos los arrendamientos realizados por el palacio de congresos deben estar formalizados en los documentos correspondientes de acuerdo con una sistemática formalizada. La relación con los proveedores contratados directamente (servicios y productos) y con los arrendatarios debe ser siempre contractual, aunque pueden establecerse acuerdos marco por períodos de tiempo estipulados. En el contrato deben incluirse las condiciones relativas a la calidad, seguridad e higiene y medioambiente del palacio de congresos. Todos los servicios arrendados deben ser objeto de la correspondiente formalización en un documento (contrato, pliego, etc.) que describa la naturaleza y características del servicio o servicios contratados y de los compromisos del arrendatario.

La dirección del palacio de congresos debe establecer un sistema de evaluación de todos los proveedores. Debe establecerse un sistema de evaluación para los proveedores de contratación directa, siendo evaluados los proveedores contratados por el organizador como mínimo a través del sistema de quejas y sugerencias. Se deben establecer los indicadores de la calidad que garanticen y aseguren el nivel de prestación del servicio definido en esta norma.

La dirección del palacio de congresos debe fijar de acuerdo con las políticas y objetivos de la calidad, los criterios para la aprobación de la contratación directa de proveedores de los diferentes productos, equipos, materiales y servicios tanto externos como internos que afecten a la prestación de los servicios. Dichos criterios deben incluir, como mínimo, la evaluación periódica de los proveedores.

Tanto la petición de bloqueo y reserva de espacio como su confirmación deben redactarse por escrito, en un documento claro que indique los términos en los que la reserva queda confirmada y, en su caso, garantizada: cupos, fechas de opción para anulación o cambios y penalizaciones.

En caso de exigir depósitos de bloqueo debe establecerse un calendario de plazos para la realización de la paga y señal así como establecer los montantes de ésta y de los depósitos posteriores.

Como mínimo, la formalización documental relativa al desarrollo de los actos, debe incluir los siguientes elementos:

- a) salas y espacios necesarios para el desarrollo del acto;
- b) montaje de los espacios;
- c) señalización necesaria;
- d) equipos asociados al acto (descripción de equipos e instalaciones necesarias);

- e) horarios de disponibilidad de las salas o espacios;
- f) previsión de alquiler de días adicionales (previos y posteriores a la celebración del acto), para montajes, desmontajes y pruebas;
- g) capacidad de los espacios para la incorporación de equipos especiales (traducción simultánea, etc.).

El responsable de la coordinación de los actos del palacio de congresos, conjuntamente con el responsable de la organización del acto, deben establecer el momento en el que la organización del acto envíe las instrucciones finales sobre la disposición y necesidades diarias de cada sala y área. Estas instrucciones deben incluir la configuración, los servicios, la fecha y las horas en los que cada espacio debe estar preparado para su uso.

El palacio de congresos debe facilitar a los organizadores la celebración de una reunión en la propia sede del palacio de congresos, previa a la celebración del acto, para conocer a los diferentes responsables y mecanismos operativos internos del palacio de congresos. En especial, deben facilitarse los contactos con los responsables de mantenimiento y seguridad. En el caso de contrataciones directas estos contactos deben incluir también a técnicos de audiovisuales, jefes de catering, etc.

Los servicios arrendados que supongan la presencia de personal en el palacio de congresos deben incluir requisitos relativos a la presencia de dichas personas. En el caso de las personas que tengan trato directo con los asistentes, éstas deben ser informadas de las pautas de atención al visitante.

Los servicios arrendados deben ser objeto de comprobación periódica durante la prestación, por parte del responsable del palacio o por personas por él delegadas, verificando que se ajustan a los términos indicados en los documentos de contratación.

Cualquier incidencia en la comprobación de los servicios debe ser comunicada al arrendatario. La información sobre incidencias en los servicios debe tenerse en cuenta para la evaluación periódica de los proveedores, de modo que la acumulación de incidencias debería ser un motivo para su descalificación.

El responsable de los servicios de actos debe tomar las precauciones necesarias para asegurar que los servicios están de acuerdo con lo indicado en el documento de venta. Para ello debe comprobar personalmente o mediante personas por él delegadas, que las áreas han sido limpiadas, preparadas y montadas con la suficiente antelación como para poder corregir cualquier situación antes de la apertura.

### 4.3 Congresos

Los espacios destinados a estos actos deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- visibilidad del escenario desde cualquier localidad;
- traducción simultánea para un mínimo de cuatro idiomas, además del castellano. Las cabinas de interpretación deben facilitar el contacto visual con los conferenciantes y la sala;
- posibilidad de videoconferencia;
- pantalla de información y de vídeo;
- conexiones eléctricas para ordenadores personales;
- conexiones a internet;
- aseos para esta área, incluyendo aseos para minusválidos;
- acceso para minusválidos.

#### 4.4 Exposiciones, exhibiciones y presentaciones

Las exposiciones, exhibiciones y presentaciones pueden celebrarse tanto en las salas como en otras zonas públicas del palacio de congresos. En cualquier caso, los espacios destinados a estos fines deben cumplir con los requisitos mínimos definidos en esta norma.

Las áreas susceptibles de ser utilizadas como zonas de exposición deben disponer de instalaciones para conexiones eléctricas, de teléfono e internet. Asimismo, deben facilitar el acceso de cargas desde las zonas de almacenamiento bien a través de rampas, bien a través de aparatos de elevación.

Los palacios de congresos que realicen exposiciones con venta deben estar en posesión de la correspondiente licencia fiscal y cumplir con las leyes y reglamentos aplicables en cada comunidad o ayuntamiento.

#### 4.5 Convenciones

En este apartado se incluyen todos aquellos servicios que se prestan a las empresas u organizaciones para la celebración de reuniones de trabajo, formación, etc.

Los espacios destinados a estos actos deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- permitir la visualización y las proyecciones sin obstáculos;
- disponer de enchufes eléctricos;
- disponer de conexiones a internet;
- disponer de videoconferencia.

#### 4.6 Otros actos

El palacio de congresos puede acoger otros actos no descritos anteriormente, como por ejemplo: conciertos, festivales de música y teatro, campeonatos deportivos, etc.

Estos actos deben regirse, en general, por lo dispuesto en los anteriores apartados.

#### 4.7 Seguridad de personas y bienes

Las funciones de seguridad deben ser supervisadas por una o varias personas designadas por la dirección con independencia de otras funciones que pudieran desempeñar.

El palacio de congresos debe mantener actualizada toda la legislación y reglamentación vigente relacionada con disposiciones de seguridad aplicable a los palacios de congresos.

Se debe contar con una lista actualizada de los proveedores que deben acceder al recinto del palacio de congresos. Dicha lista debe actualizarse sistemáticamente en función de los actos que se desarrollen.

El palacio de congresos debe establecer antes de cada evento, un análisis de los posibles riesgos que puedan surgir en cada acto que se celebre, considerando las personas, instalaciones y equipos que van a ser requeridos. Este análisis debe documentarse y ser realizado con la antelación suficiente para poder efectuar las medidas preventivas necesarias.

La evaluación de riesgos de cada acto debe estar a disposición de los organizadores del evento y miembros del equipo de seguridad. Deben establecerse instrucciones para el resto de implicados.

Se debe definir un procedimiento que asegure la correcta realización de esta evaluación.



El palacio de congresos debe disponer de planes de emergencia que, como mínimo, contemplen las siguientes situaciones:

- incendios;
- servicio médico de emergencia;
- entrada de personas no autorizadas;
- amenaza de bomba.

La centralita telefónica del palacio de congresos debe disponer de los principales teléfonos de urgencias.

Todos los servicios complementarios para los actos, tales como expositores, medios audiovisuales, informáticos, recepción de mensajes, etc., deben estar bajo responsabilidad de custodia del palacio de congresos, aunque hayan sido contratados por terceros.

## 5 PROCESO DE RESTAURACIÓN

### 5.1 Generalidades

Se definen como áreas de restauración aquellas zonas que disponen de instalaciones de cocina y de servicio de comidas (salas) de uso exclusivo (instalaciones permanentes).

La empresa arrendataria debe proporcionar a la dirección del palacio de congresos un organigrama en el que se distingan las diferentes funciones del restaurante, el grado de responsabilidad de las mismas y los puestos de trabajo que tienen atribuidas cada una de las funciones. Constarán nombres y apellidos y será modificado y puesto a disposición de la dirección del palacio de congresos, tantas veces como se modifique el mismo.

La incorporación de nuevos colaboradores en la unidad de restauración, incluidos los eventuales, debe ir precedida de una formación introductoria de esta norma y del funcionamiento interno del palacio de congresos.

El palacio de congresos junto con la dirección del restaurante debe establecer un sistema de indicadores de calidad que garantice y asegure la correcta prestación del servicio de restauración del palacio de congresos.

El responsable del área de restauración designado por la dirección del palacio de congresos debe convocar reuniones periódicas con el responsable de la empresa arrendataria para resolver posibles conflictos.

El restaurante debe mantener actualizada toda la legislación y reglamentación vigente relacionada con disposiciones de seguridad e higiene aplicables a las empresas de restauración.

La dirección del restaurante debe implantar el sistema APPCC para identificar peligros y estimar los riesgos que puedan afectar a la salubridad de los alimentos con el objetivo de realizar las medidas preventivas y correctivas oportunas.

La gestión del medioambiente definida por la dirección del palacio de congresos debe ser conocida y aplicada por todo el personal que trabaje en la unidad de restauración del mismo.

### 5.2 Aprovisionamiento y almacenamiento en restauración

Se debe disponer de un estado de información actualizado sobre proveedores autorizados, en el que se reflejen los productos o tipos de productos que se suministran al restaurante. Esta información debe actualizarse cada vez que se produzcan modificaciones y remitirse regularmente al responsable de seguridad del palacio de congresos.

Los proveedores de productos alimenticios deben encontrarse registrados en el registro sanitario (RSI).

Los locales o espacios de almacenamiento se deben mantener en perfecto estado de orden y limpieza.



### 5.5 Servicio de catering

Las áreas de restauración pueden ser arrendadas o ser explotadas directamente por la gerencia del palacio de congresos. En ambos casos, estas zonas se deben regir como mínimo por lo dispuesto en esta norma y en la legislación vigente.

La empresa explotadora de las áreas de restauración puede realizar banquetes en sus propias instalaciones o en salas anexas. En este caso deben regirse por lo dispuesto en este apartado y por la legislación mencionada anteriormente para restaurantes.

Para todos los actos que requieran servicios de catering (véase 2.7) (cocktails, coffee breaks, banquetes...), éstos deben atenerse a lo indicado en el documento de contratación, poniendo especial cuidado en preparar un área para este servicio, diferenciada de aquella en la que se está desarrollando el acto.

Todas las empresas que presten sus servicios en el palacio de congresos deben cumplir con la legislación vigente para la actividad de catering. Específicamente deben aportar los documentos que demuestren la implantación en sus instalaciones del Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC).

Las empresas que presten servicios de catering en el palacio de congresos, deben definir unos sistemas de trabajo ajustados a las buenas prácticas en materia de higiene alimentaria y a las instalaciones disponibles. Es responsabilidad de la empresa prestataria del servicio aportar el equipamiento necesario para complementar a las instalaciones existentes, de manera que se garantice totalmente el cumplimiento de la legislación y reglamentación de higiene alimentaria.

Todo el personal (propio o externo) que preste servicios de catering debe disponer del carné de manipulador de alimentos. En aplicación de la legislación vigente, deben aportar los comprobantes del cumplimiento acerca de los requisitos empresariales sobre la formación del personal en materia de higiene alimentaria.

El palacio de congresos debe disponer como mínimo de una zona para la *mise en place* de los banquetes que cumpla con la legislación de higiene en restauración. Dicha zona debe disponer como mínimo de:

- dos áreas independientes: mantelería y vajilla limpia y *office* de montaje;
- *office* de montaje: con dos zonas diferenciadas para platos fríos y calientes;
- un fregadero para cada zona (fría y caliente);
- posibilidad de almacenamiento en frío positivo para alimentos;
- posibilidad de almacenamiento en frío para botellería;
- conexiones eléctricas con suficiente capacidad para maquinaria;
- *plonge* (zona de vajilla sucia y lavado de material).

El palacio de congresos puede disponer de una cocina totalmente equipada para la confección de menús de banquetes.

Estos espacios de *back office* (*mise en place*, cocinas, almacenes...) deben ser responsabilidad del palacio de congresos. Tanto su limpieza como los procesos de mantenimiento (inspecciones, revisiones, etc.) deben ser incorporados a los diferentes planes elaborados por el palacio de congresos.

Los flujos de distribución y recorrido de alimentos desde las zonas de trabajo hasta las salas no deben implicar la utilización de zonas de acceso del público asistente a los actos o cruzarse con los circuitos de desechos.

Los espacios destinados a la preparación, elaboración o al servicio de comidas deben disponer de una ventilación suficiente de manera que se prevenga la propagación de olores en el resto del edificio.

La oferta de menús debe contemplar especificaciones para preparaciones especiales por motivos de régimen o religión. En cualquier caso deben contemplarse peticiones específicas.



Este sistema debe contemplar como mínimo:

- a) Identificar y registrar cualquier problema con la prestación del servicio de restauración.
- b) Iniciar acciones de prevención de no conformidades del servicio de restauración.
- c) Controlar el desarrollo de los servicios de restauración bajo no conformidades, hasta la resolución de las mismas.

Se consideran no conformidades cualquier incidencia que influya negativamente en la prestación del servicio establecida en esta norma y en particular cuando:

- las preparaciones culinarias no se mantienen a la temperatura adecuada hasta su servicio;
- la no consideración de las especificaciones realizadas por los clientes para la elaboración y cocinado de los platos (dietas, religión, etc.);
- la preparación en cantidad y calidad inadecuadas respecto a la cantidad y calidad contratadas;
- la mantelería utilizada para el uso de clientes no se encuentra en perfecto estado de limpieza;
- la ruptura de stocks en mantelería y textiles de uso para los clientes;
- la falta de orden y limpieza en el área de producción (cámaras, centro de producción, almacenes...);
- el incumplimiento de la reglamentación higiénico-sanitaria de manipulación de alimentos.

El palacio de congresos debe contar con un sistema de evaluación y tratamiento de quejas y sugerencias.

El sistema de quejas y sugerencias debe recoger toda la información relevante que el cliente pueda facilitar para la posterior adopción de medidas correctivas y preventivas de no conformidades en restauración. Los resultados deben ser periódicamente comunicados a la dirección del palacio de congresos.

El restaurante debe tener implantado un sistema de encuestación a clientes.

A través del sistema de encuestas, el restaurante debe recoger toda la información relevante que el cliente pueda facilitar para la posterior adopción de medidas correctivas y preventivas de no conformidades. Los resultados deben ser periódicamente comunicados a la dirección del palacio de congresos.

## 6 PROCESO DE HIGIENE Y LIMPIEZA

### 6.1 Generalidades

La dirección del palacio de congreso junto con el resto de responsables debe establecer los indicadores de calidad de limpieza e higiénicos que garanticen y aseguren la correcta prestación del servicio.

Todo el personal adscrito (propio o subcontratado) a alguno de los servicios de limpieza debe estar informado acerca del contenido de esta norma y su modo de aplicación al palacio de congresos.

El palacio de congresos debe contar con al menos un espacio para el almacenamiento de productos de limpieza y desinfección, maquinaria y demás útiles de limpieza, completamente independiente del resto de áreas del palacio de congresos. Este espacio debe permanecer permanentemente cerrado, estar debidamente señalizado y ser de uso exclusivo.

El espacio destinado a tal fin debe encontrarse en perfecto estado de orden y limpieza, los envases de los productos de limpieza deben ser fácilmente identificables no sólo por el tipo de envase sino también por una etiqueta que los identifique.



Tanto el mobiliario como los elementos decorativos del palacio de congresos deben encontrarse en perfecto estado de orden y limpieza.

Las zonas comunes deben encontrarse convenientemente ventiladas a través de un sistema de ventilación natural o forzada expulsando los humos y olores que pudieran generarse.

### 6.3 Aseos

Se debe establecer un plan de limpieza que contemple tipos y frecuencias tanto para los períodos de utilización como los períodos de no utilización.

Los aseos deben limpiarse como mínimo dos veces al día, y debe elaborarse una instrucción con aquellas rutinas que garanticen la limpieza e higiene de los aseos durante todo el día. Debe tenerse en cuenta la no realización de la tarea de higiene y limpieza de aseos en los momentos de máxima afluencia.

Los aseos se consideran limpios e higiénicos cuando:

- no existan restos de suciedad y humedad;
- las papeleras y bolsas estén vacías y limpias;
- los productos de reposición se encuentren en cantidad suficiente para la duración del servicio (jabón, toallas o similares, papel higiénico, etc.);
- la grifería, tiradores, etc., se encuentren limpios y brillantes;
- los aparatos como dosificadores, secadores de mano, etc., funcionen correctamente y se encuentren limpios;
- los sanitarios tengan un olor agradable.

### 6.4 Áreas de almacenamiento

Las áreas destinadas a la recepción de mercancías y al almacenamiento deben encontrarse en perfecto estado de orden y limpieza.

Se debe establecer un plan de limpieza documentado que contemple al menos la frecuencia y tipo de limpieza de suelos, superficies de trabajo y equipos, paramentos verticales y techos.

Las zonas destinadas a la recepción de mercancías deben tener identificados como mínimo dos espacios diferenciados:

- recepción de alimentos;
- otras mercancías.

### 6.5 Tratamiento de desechos

El palacio de congresos debe disponer como mínimo de dos espacios diferenciados para el tratamiento de desperdicios:

- área de almacenamiento de desperdicios biológicos: procedente de las áreas de restauración, salas de catering, cocktails, etc.;
- área de desperdicios no biológicos: cartones, plásticos, botellería, etc.

Las áreas de almacenamiento deben disponer de la aireación adecuada de forma que no permitan la concentración de olores. En el caso del área de desperdicios biológicos se recomienda la refrigeración.

Se debe establecer un plan de limpieza documentado para el área de almacenamiento de desechos que contemple al menos la limpieza de suelos, superficies de trabajo y equipos, paramentos verticales y techos.

Los desperdicios deben recogerse en contenedores tapados. Estos se deben limpiar y desinfectar periódicamente y no deben encontrarse a la vista del público.

Diariamente como mínimo y cada vez que sea necesario, deben sacarse las bolsas de basura y trasladarlas al cuarto de basuras o espacio reservado para éstas, que no esté en contacto con zonas de preparación, conservación de alimentos o de servicio al cliente.

El espacio dedicado a tal fin debe disponer de un sistema de clasificación y almacenamiento que se encuentre en perfecto estado de orden y limpieza.

## 6.6 Mantelería y textiles

El servicio de lavandería así como la mantelería utilizada en los servicios del palacio de congresos puede ser propia, externalizada o propiedad de los servicios externos subcontratados. En cualquier caso debe cumplir con los requisitos de este apartado.

El palacio de congresos debe disponer de un espacio reservado y separado para el correcto almacenamiento de las prendas sucias y limpias. Este espacio debe mantenerse limpio y exento de olores y humedades.

La mantelería utilizada para el uso de clientes debe encontrarse en perfecto estado de limpieza y conservación, sustituyendo aquella que se encuentre sucia, presente alguna mancha o rotura.

Se debe establecer un procedimiento que asegure el correcto aprovisionamiento de la mantelería y otras prendas de uso cotidiano en el palacio de congresos durante los periodos de actividad. Como mínimo debe procederse de la siguiente manera:

- a) Diariamente (preferentemente cada medio día) debe procederse al recuento del material utilizado.
- b) El recuento de dicho material debe indicar la cantidad que se debe solicitar al proveedor o en su caso preparada por el propio palacio de congresos.
- c) La mantelería usada debe entregarse a cambio de la limpia y las cantidades deben coincidir.
- d) La mantelería limpia debe encontrarse en el palacio de congresos a primera hora de la mañana para que pueda ser utilizada durante el servicio.

Las prendas de trabajo o limpieza deben estar claramente diferenciadas, ya sea por el color o tipo de tejido, no pudiendo ser utilizadas las prendas de uso de clientes para ninguna tarea de limpieza o trabajo.

Los trapos, balletas, etc. utilizados en la limpieza deben lavarse y desinfectarse diariamente.

## 7 PROCESO DE MANTENIMIENTO

### 7.1 Generalidades

La dirección del palacio de congresos, junto con el resto de responsables internos o externos, debe establecer los indicadores de calidad de mantenimiento que garanticen y aseguren el nivel de calidad definidos en esta norma.

La dirección del palacio de congresos debe establecer un sistema eficaz para que el personal del palacio de congresos o de las empresas externas que prestan servicios en el interior del palacio pueda avisar a los servicios de mantenimiento sobre incidencias en el funcionamiento o mantenimiento de las instalaciones.

El servicio de mantenimiento puede ser interno o externo (contratado a terceros), pero en cualquiera de los casos, éste debe asegurar el correcto funcionamiento de todos los equipos y la rapidez en la reparación de las averías.

Todo el personal adscrito (propio o subcontratado) a alguno de los servicios de mantenimiento técnico debe estar informado acerca del contenido de esta norma y su modo de aplicación al palacio de congresos.

Todas las instalaciones que estén sujetas a inspecciones reglamentarias deben cumplir con lo explicitado en el reglamento a tal fin. Para las instalaciones o equipos no sujetos a inspecciones reglamentarias pero cuyo mantenimiento dependa de empresas subcontratadas deben existir informes o comprobantes de intervención. Los certificados e informes derivados de dichas inspecciones deben conservarse como registros.

La dirección debe elaborar un plan de mantenimiento preventivo para cada equipo o instalación. Se deben identificar las actividades de mantenimiento a realizar y la frecuencia de las mismas. Como mínimo, deben incluirse las actividades de inspección/comprobación del estado y funcionamiento de las instalaciones y de sustitución de elementos y partes consumibles o sometidas a desgaste.

La dirección debe garantizar el cumplimiento de la reglamentación vigente en materia de mantenimiento, conservando como registro de la calidad los certificados acreditativos de que las revisiones pertinentes y los análisis periódicos han sido realizados por empresas autorizadas.

Debe existir un libro de averías en el cual se anoten todas las averías o incidencias de conservación que se produzcan en el palacio de congresos, así como la fecha prevista y real para su reparación o corrección.

Debe existir un espacio dedicado al almacenamiento y al taller de material consumible, herramientas y enseres de mantenimiento, que permitan realizar reparaciones. Se debe controlar que exista un stock suficiente de aquellos elementos necesarios para asegurar el suministro eléctrico y de agua. En aquellos palacios que dispongan de equipos de comunicación (audiovisuales, informáticos, etc.) propios, debe preverse un stock de elementos consumibles como cambios de bombillas, cambios de filtros, etc. El espacio dedicado a tal fin debe disponer de un sistema de clasificación y almacenamiento y debe encontrarse en perfecto estado de orden y limpieza.

Toda anomalía en las instalaciones, equipo, mobiliario, etc., detectada y comunicada por el cliente debe ser objeto de inmediata reparación o sustitución.

## **7.2 Sistemas de aire acondicionado, calefacción y gas**

Los sistemas de aire acondicionado y calefacción deben ser objeto de revisiones con el alcance y periodicidad establecido por el fabricante o instalador, o en su caso por el especialista en instalaciones de aire acondicionado o calefacción.

El palacio de congresos debe disponer o tener subcontratado un equipo de técnicos en instalaciones de aire acondicionado y calefacción que permitan la reparación de cualquier avería de los mismos.

En las dependencias y espacios donde existan termostatos o instrumentos que puedan ser manipulados por los clientes, deben existir instrucciones accesibles en los idiomas más habituales.

Con independencia de las revisiones periódicas, aquellas instalaciones de aire acondicionado, calefacción y suministro de agua caliente que estuvieran afectadas por reglamentación (gas, aparatos a presión, etc.), deben ser objeto de las inspecciones previstas en el reglamento correspondiente.

En caso de disponer de sistemas de calefacción central por agua, todos los radiadores deben ser objeto de una comprobación y purgado de sus circuitos, en la época previa a su funcionamiento.

Se deben cumplir los estándares relativos al ambiente térmico y a la calidad del aire, basándose en la reglamentación vigente con el fin de obtener una buena calidad del aire interior.



### 7.6 Equipamientos de salas

Se incluyen en este apéndice todos los equipos, aparatos, mobiliario y elementos decorativos, de las salas y salones, tales como sala principal o auditorio, salas para comisiones, salas para exposiciones, despachos, etc.

Los equipos deben comprobarse antes de su utilización, prestando máxima atención a aquellos que por sus características tengan mayor riesgo (equipos de láser, etc.). Se debe definir un procedimiento que asegure la correcta realización de esta tarea.

Los servicios de mantenimiento deben revisar periódicamente y de acuerdo con el plan de mantenimiento las salas y salones con el fin de comprobar que los elementos decorativos y el resto de equipos y mobiliario se encuentren en buen estado de conservación y funcionamiento. Al margen de la periodicidad establecida por el plan de mantenimiento, deben realizarse inspecciones en cada sala o salón antes y después de la celebración de cualquier evento.

Todas las anomalías o averías detectadas deben repararse lo antes posible y anotarse en el libro de averías.

### 7.7 Instalaciones eléctricas

Todas las instalaciones eléctricas deben encontrarse en buen estado de conservación y deben contemplarse en el plan de mantenimiento preventivo.

Las instalaciones eléctricas deben estar sujetas a las revisiones e inspecciones reglamentarias. Se deben conservar los certificados derivados de dichas inspecciones como registros de la calidad.

El palacio de congresos debe disponer de un generador eléctrico para casos de emergencia que permita suministrar electricidad como mínimo a las luces de emergencia, los ascensores y equipos de refrigeración y congelación.

Las instalaciones eléctricas deben permitir el uso de equipos con voltajes diferentes al nacional.

### 7.8 Instalaciones exteriores

Se incluyen en este apartado todas las instalaciones exteriores relacionadas con el palacio de congresos que puedan ser utilizadas por los clientes tales como terrazas, jardines, accesos y aparcamientos.

Todas las instalaciones exteriores deben mantenerse en perfecto estado de conservación y mantenimiento, debiendo ser reparadas aquellas que presenten averías o anomalías que impidan su correcto uso.

Los servicios de mantenimiento deben revisar periódicamente las instalaciones exteriores con el fin de comprobar su correcto estado y mantenimiento, procediendo de acuerdo con el plan preventivo establecido, a la sustitución de los elementos oportunos en caso necesario.