IV CONGRESO NACIONAL - LEGIONELLA Y CALIDAD AMBIENTAL
CONDICIONANTES PARA LA GESTION RESPONSABLE DE LA EMPRESA CONTEMPORANEA
23-24 DE NOVIEMBRE DEL 2010

GESTION DE LA CALIDAD AMBIENTAL Y DE LA HIGIENE EN EL SECTOR DE LA HOSTELERIA Y LA RESTAURACION

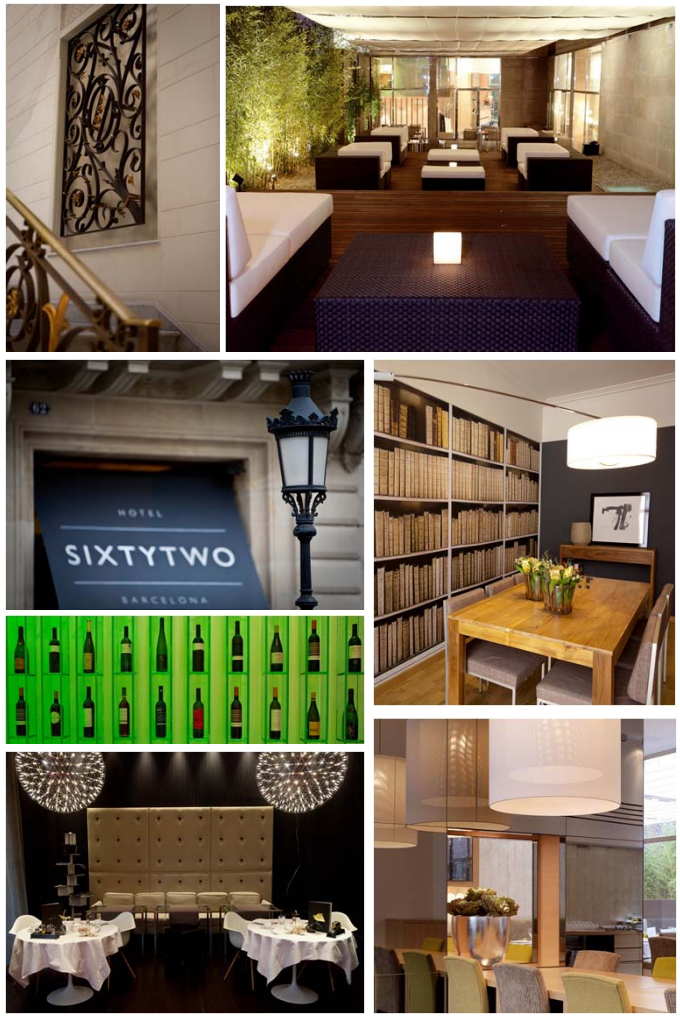
Anna Castan
Directora General
Izaka Hotel Management

acastan@izaka.com
www.izaka.com

Centre de Recerca en Seguretat i Control Alimentari
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

¿Quienes Somos?

- Izaka es una empresa hotelera especializada en la gestión de hoteles independientes.
- Para Izaka cada hotel es único, tiene su propio carácter y por ello merece un trato individualizado.
- Nuestros huéspedes son consumidores exigentes en busca de una experiencia única.
- Nuestros clientes son propietarios y promotores de hoteles que confían en una empresa de gestión hotelera profesional.
- Izaka ofrece enfoques prácticos e individualizados en todas las áreas de gestión hotelera y los realiza a través de un equipo con actitud positiva y alto nivel de profesionalidad.
- Izaka gestiona actualmente el Hotel Barcelona Catedral, el Hotel SixtyTwo y los Apartments SixtyFour (apertura en noviembre), además de varios proyectos en cartera.



Índice

1. La higiene y la calidad ambiental: como se gestiona en la empresa hotelera y de restauración.
2. El hotel como empresa: organización y requerimientos.
3. El director de hotel y su responsabilidad en materia de calidad ambiental y de higiene.
4. Premisas a tener en cuenta.
5. La política ambiental, la higiene y la seguridad en Izaka.
6. Prevención de la calidad ambiental y de la higiene.

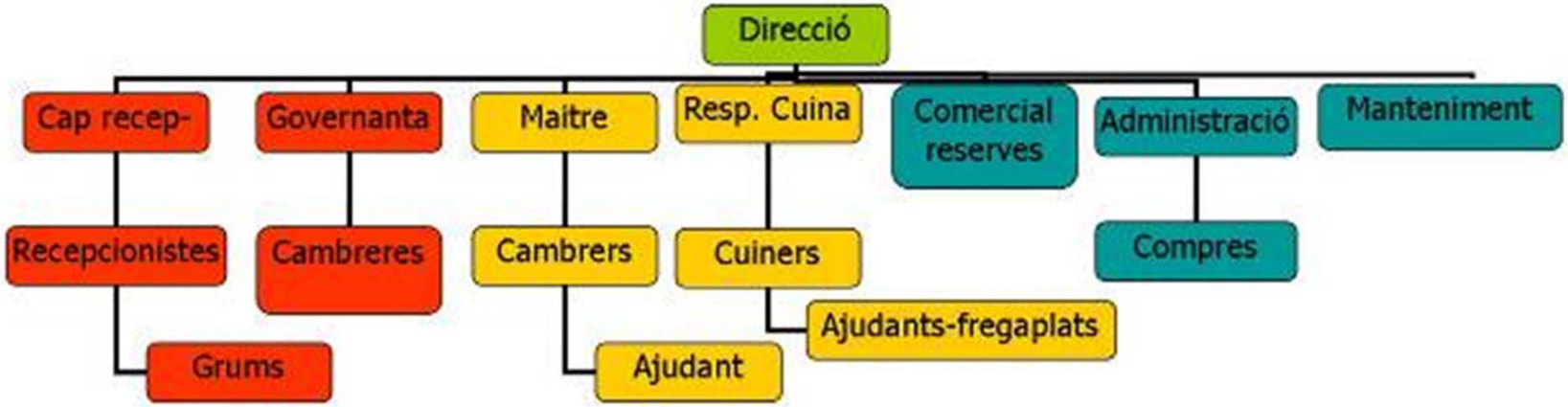
La higiene y la calidad ambiental: como se gestiona en la empresa hotelera y de restauración

Toda empresa debe basar su gestión en una filosofía cuyos objetivos sean la calidad.

- Calidad en el servicio
- Calidad en la gestión
- Responsabilidad con el entorno y el medio ambiente
- Responsabilidad con los empleados y los accionistas

La higiene y la calidad ambiental: como se gestiona en la empresa hotelera y de restauración

Siendo una empresa de servicios, el peso más importante es el factor humano = el equipo



El hotel como empresa: organización y requerimientos

Empresas pequeñas con estructuras pequeñas y con un marco legislativo de control y protección muy elevado

Objetivos

Mantenimiento 3,25%

Suministros 3,75%

7%

El hotel como empresa: organización y requerimientos

Actividad mantenimiento obligatoria:
ascensores, calderas, climatización, media y baja tensión, legionella, sistemas de emergencia y anti-incendios, control DDD, análisis microbiológicos, reciclaje, formación APPCC, ….???

Otras normativas de aplicación:
vigilància de la salud, riesgos laborales, SGAE; AGEDI, AISGE, ...

El hotel como empresa: organización y requerimientos

izaka

"Seguramente la empresa privada con menos riesgo y con la legislación preventiva más alta.
No?
Comparadla con un edificio de viviendas..."

El director de hotel y su responsabilidad en materia de calidad ambiental y de higiene

Opción 1: contratar empresa externa

Opción 2: formación del personal interno para la prevención diária, mensual, trimestral y controles externos anuales.

Premisas a tener en cuenta

izaka

El diseño y la construcción:

1. Poca participación de la persona que realmente gestionara el mantenimiento de las instalaciones en el proceso de la definición del proyecto.

2. Calidad de la construcción.

3. Accesibilidad y ergonomía.

4. La importancia del programa de gestión de las instalaciones.

5. La importancia de dimensionar correctamente las necesidades técnicas.

Premisas a tener en cuenta

¿Por qué?

- El grupo electrógeno, en lugar de ubicarlo en planta sótano, se ubica en planta = niveles de emisión sonora en ambiente altos.
- Los registros en habitaciones para acceder a los fancoils para tratamiento de filtros y de bandejas de recogida de condensación poco prácticos y accesibles.
- Los Acumuladores ACS, se compran sin apertura para acceso mantenimiento o instalación no sectorizada con lo que cualquier acción de mantenimiento representa tirar litros de agua.
- Los puntos de captura aire exterior no embocados y a una distancia de 2 metros de la expulsión del aire saturado y viciado.
- Se permite una calidad de la construcción defectuosa (codos innecesarios, califugado defectuoso= perdida de temperatura, goteras).
- Se venden programas de gestión de climatización que no permiten limitar las temperaturas máximas y mínimas. Por lo que un cliente puede solicitar en su habitación desde 17º a 29º.
- Una prensa hidráulica de cartón para un restaurante cuesta un mínimo de 6.000 € la mas sencilla. Si es uno de los primeros generadores de este residuo.
- Se propone una instalación inicial de un primario de 30 líneas si con una de 10 hay de sobras

La política ambiental, la higiene y la seguridad en Izaka

- Cumplimos con todos los requisitos de **seguridad** exigidos por ley. Así como disponemos de todos los permisos oficiales requeridos para hoteles y restaurantes.
- Cumplimos con todos los requisitos sobre **higiene y seguridad alimentaria**; realizamos análisis microbiológicos y auditorias APPCC; realizamos formaciones sobre manipulación de alimentos, trazabilidad, necesidades dietéticas, alérgenos alimentarios, etc.
- Nuestros empleados realizan regularmente **formación** sobre emergencia, seguridad, riesgos laborales, ergonomía, utilización de productos de limpieza, reciclaje, primeros auxilios y realizamos regularmente simulacro de incendios.
- Usamos **energías renovables** como placas solares para generar parte de nuestra energía. Optimizamos los consumos energéticos en las zonas internas mediante controles horarios y temporizadores.
- Todos nuestros grifos tienen reductores de presión de agua. Participamos activamente en todas las campañas locales sobre **reducción del consumo de agua.**
- Reciclamos todo el material que entra en nuestro establecimiento (cristal, papel, cartón, residuos orgánicos). Y utilizamos productos reciclados siempre que es posible. Y cumplimos con la normativa de **residuos especiales** (grasas cocinas, bombillas, pilas).
- Realizamos todas las comprobaciones y acciones según normativa sobre **legionella**.
- Cumplimos con la normativa de protección de datos y de confidencialidad.
- Realizamos **mantenimiento preventivo** de todas las instalaciones.

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

- Habitaciones
- Cocina
- Bar, restaurante
- Almacenes
- Cámaras frigoríficas y congeladores
- Lavandería
- Piscina
- Salas técnicas de climatización, calderas, depósitos de agua
- Acumuladores
- Placas solares
- Entrada y recepción de proveedores
- Residuos y proceso de reciclaje
- Grupo electrógeno Y SAI
- Otros sistemas: Red wifi, telefonía, cámaras seguridad, centralita emergencias, ascensores, red informática, ...

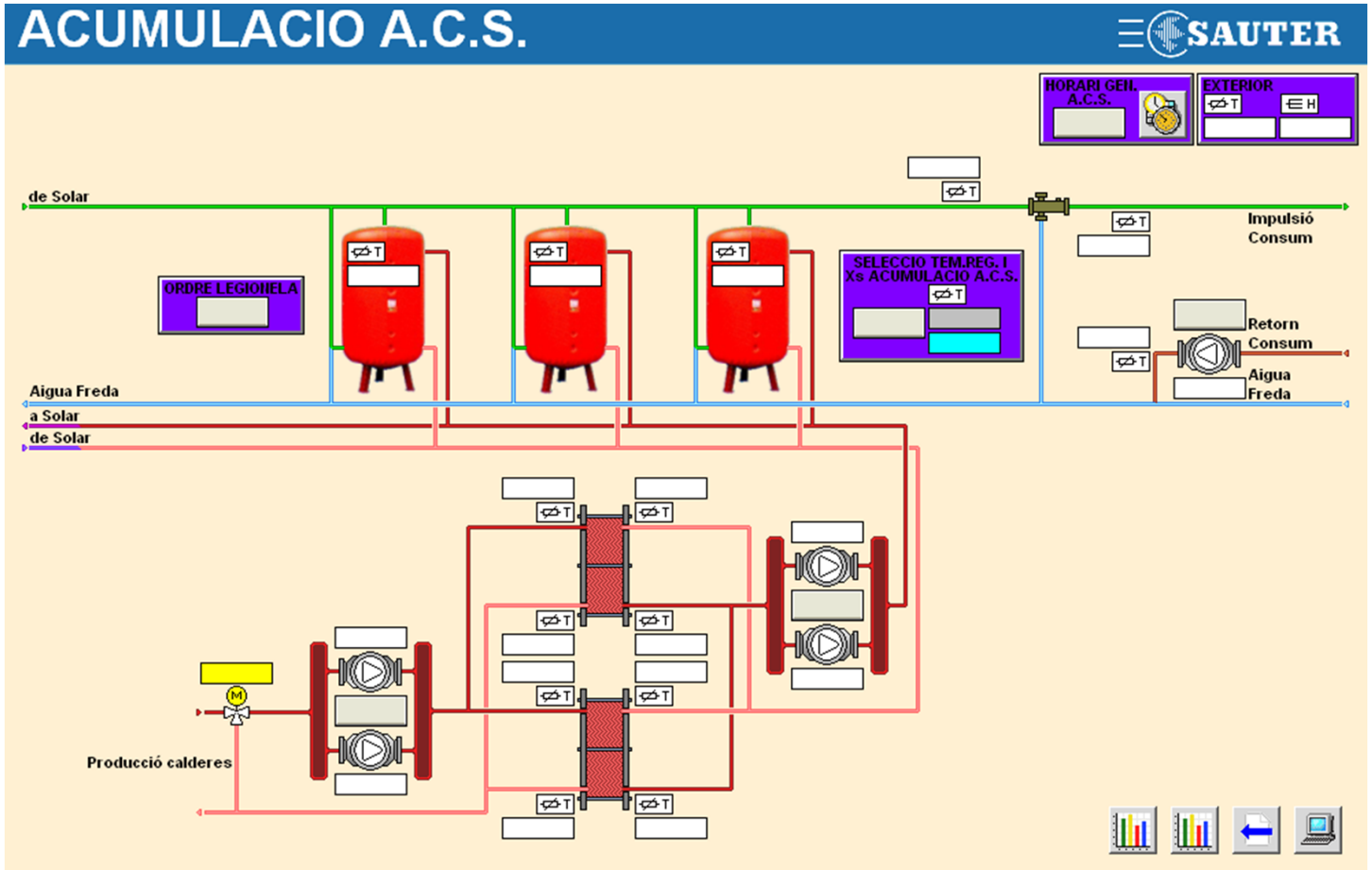
Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos



Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la calidad ambiental y de la higiene - instalaciones y equipamientos

Prevención de la legionela - Formación

izaka

- Además de las especificas a cada puesto de trabajo, las de calidad del servicio, idiomas, … tenemos:
  - **Personal de limpieza cocina y pisos:**
    - Ergonomía, riesgos laborales, reciclaje y residuos, manipulación de productos de limpieza, simulacro incendios.
  - **Personal de compras, cocina, restaurante:**
    - Manipulación de alimentos, APPCC, Trazabilidad, Alergenos alimentarios, Anisakis, emergencia y primeros auxilios, reciclaje y residuos, simulacro incendios.
  - **Personal de mantenimiento:**
    - Seguridad, emergencia y primeros auxilios, Riesgos laborales, reciclaje y residuos, programa de gestión instalaciones, Control y prevención de la legionella, formación especifica de cada instalación (descalcificador, clorador,…), simulacro incendios.

Prevención de la legionela – Ejemplos de protocolos y controles

Control Legionel,la Mensual

Mes de

Temperatura de l'aigua de retorn acs		
Revisió estat dutxes		
Revisió estat aixetes		
Revisió válvules de pas		
Revisió Bombes		
Revisió Filtres		
Comprovació funcionament bombes de recirculació		
Comprovació del funcionament dels components de regulació i seguretat		
Comprovació del funcionament de les válvules de retenció		
Detecció de fuites al circuit		
Comprovació del funcionament de l'instalació eléctrica i els seus components		
Detecció de prreséncia d'incrustacions		
Detecció de punts de corrosió		
Temperatura diposit acs (Diari) veure ronda diari		
Apertura Aixeta locals no ocupats		

Buidat fons acumuladors	1--10:	20-30:

Altres/ Observacions

Pujar temp. Acumuladors acs durant 2 hores a 70º

Control analisis aigua general:	Clor Lliure:		Gust:		Olor:
ABAIX	Visual:		Observacions:		
Control analisis aigua general:	Clor Lliure:		Gust:		Olor:
A DALT	Visual:		Observacions:		

Prevención de la legionela – Ejemplos de protocolos y controles

CONTROL LEGIONEL.LA TRIMESTRAL

Trimestral

Revisió i Neteja d'airejadors	
Comprovació estat ànodes de protecció anticorrosiu	
Comprovació conductors de protecció associats a canonades i aparells productors aigua calenta	

Altres/ Observacions

Prevención de la legionela – Ejemplos de protocolos y controles

CONTROL LEGIONEL.LA ANUAL

Anual		
Temperatura de l'aigua aixetes i dutxes		
Revisió estat general del conjunt de instalacions		
Análisis microbiológics aigua (Fulla adjunta)		
Comprovació estat general de l'aïllament tèrmic de canonades i dipòsits		
Neteja de filtres d'aparell i aixetes		
Operacions de neteja i desinfecció realitzats		

DESINFECCIÓ TUBS	
Pujada del cloro residual lliure	
Productes utilitzats: Biocida	
Altres	

Característiques Instal.lació:

Funcionament: Continu
Unitats acumuladors: 5
Volum acumuladors: 7,500
Marca Acumuladors: Zani sèrie ACSF

Any Instal.lació: 2006
Ubicació: Planta altell + 2ª

Signatura del Responsable Técnic

Signatura del Responsable Instal.lació

Plan de acción auditoría

- Establecer procedimiento interno sobre apertura grifos agua caliente y fria en habitaciones no ocupadas durante + de 7 días (1’ 30”)
- Poner aro salvavidas en piscina y letrero informativo con más información.
- Avisar empresa mantenimiento piscina de que separe productos acido/cloro y que analice también el cloro combinado.
- Incluir en los análisis externos el análisis de agua caliente, piscina y de los acumuladores.
- Modificamos documento de ronda diaria para añadir: control piscina visual y incidencias como cortes de luz y purga acumuladores.
- Modificamos documento control legionella para añadir análisis cloro punto más lejano.
- Modificamos documento de control interno de limpieza filtros y pastillas legionella para añadir control temperatura agua fría y caliente habitaciones y campaña desinfección grifos.
- Programamos auditoria externa a realizar cada 4 años.
- Solicitamos a empresa mantenimiento anual de circuitos agua caliente y fría de emitir certificado oficial.

Muchas gracias !!!
acastan@izaka.com