



Actividad Formativa

Gestión de Calidad y Medioambiente en Establecimientos Hoteleros

DURACIÓN: 78 horas

REALIZACIÓN: Noviembre 2021 a febrero 2022 .

MODALIDAD: Presencial (viernes de 9h a 14:30h)

DIRIGIDO A: Responsables de calidad, directores, subdirectores, jefes de departamento, responsables de alimentación y bebidas.

COSTE: 990 € (opción a bonificación del 100%, si se cumplen los requisitos. Solicitar información)

OBJETIVOS:

El alumno será capaz de diseñar, implementar y supervisar con una visión integrada, los mecanismos de control de la gestión de calidad y de sostenibilidad en una organización, adaptados a la reglamentación y normas que le sean de aplicación y según la tendencia hacia los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la ONU)

Profundizar en la normativa en materia higiénico-sanitaria. Conocer la normativa ISO, aplicada al control de calidad y control de la gestión ambiental. Conocer los requisitos en relación al cálculo de la huella de carbono.

CONTENIDO:

1. **LA CALIDAD. CONCEPTO. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)** (10horas)

- Costes de no calidad.
- Implantación del sistema de gestión. ISO9001
- Identificación y análisis de contexto y grupos de interés.
- Gestión por procesos
- Matriz de riesgos y oportunidades
- Objetivos de calidad, planificación y seguimiento.
- Revisión por la dirección
- No conformidades y Acciones correctivas
- Auditoría interna

2. **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA: APPCC, ISO 22000. BRC. IFS.** (10horas)

- Microbiología básica de los alimentos.
- Alergias e intolerancias alimentarias
- Riesgos derivados de la manipulación de los alimentos y buenas prácticas.
- Normas de etiquetado.
- Normas y principios APPCC. ISO 22000. BRC.IFS.
- Sistemas de autocontrol. Implantación, seguimiento y verificación.
- Plan de verificación y seguimiento. Interpretación de análisis in-situ y laboratorio. Acciones de mejora y correctoras.

3. **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD HÍDRICA: MANTENIMIENTO HIGIENICO SANITARIO DE PISCINAS, AGUA POTABLE Y PREVENCIÓN DE LEGIONELLA.** (222horas)

- Microorganismos del agua, riesgos para los usuarios y la empresa.
- Higiene hídrica de las redes hídricas y el abastecimiento del agua potable.
 - Funcionamiento y requisitos técnicos.
 - Controles y parámetros de calidad en el agua potable.
 - Legislación aplicada al agua potable.
 - Plan de verificación y seguimiento. Interpretación de análisis in-situ y laboratorio. Acciones de mejora y correctoras.
- Mantenimiento higiénico-sanitario de las piscinas.
 - Funcionamiento y requisitos técnicos.
 - Controles y parámetros de calidad en el agua de piscinas.
 - Legislación aplicada a las piscinas.
 - Plan de verificación y seguimiento. Interpretación de análisis in-situ y laboratorio. Acciones de mejora y correctoras.
- Prevención de Legionella en instalaciones de riesgo.
 - Funcionamiento y requisitos técnicos.
 - Controles y parámetros de calidad en la prevención de Legionella.
 - Legislación aplicada en prevención de Legionella.
 - Plan de verificación y seguimiento. Interpretación de análisis in-situ y laboratorio. Acciones de mejora y correctoras.
- Desarrollo e implantación de Sistemas de autocontrol. Implantación, seguimiento y verificación.
- Manejo de desviaciones y plan de mejora y acciones correctoras.

4. CALIDAD MEDIOAMBIENTAL: ISO 14001. Sostenibilidad. (5horas)

- Requisitos y conceptos para la implantación del sistema de gestión ambiental. ISO14001
- Gestión integrada 9001-14001
- Identificación y evaluación de aspectos ambientales, según ciclo de vida
- Matriz de riesgos y oportunidades
- Definición y objetivo de la política ambiental
- Establecimiento de Objetivos, planificación y seguimiento.
- Control operacional en residuos, consumos, vertidos y emisiones
- Monitorización indicadores y seguimiento.

5. HUELLA DE CARBONO. (3horas)

- Normativa aplicable
- Recopilación de datos
- Metodología de cálculo a nivel de empresa, producto o servicio.
- Planes de reducción

6. INSTRUMENTACIÓN. EQUIPOS DE MEDICIÓN. (2horas)

- Descripción de los equipos.
- Normas técnicas de aplicación.
- Verificación y Calibración de equipos.

7. PRINCIPIOS DE LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN (2horas)

- Definiciones y descripción del proceso
- Tipos de productos químicos y otros sistemas de análisis
- Verificación de la eficacia del proceso

8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y MANEJO DE RECLAMACIONES. (2horas)

- Medición de la satisfacción del cliente. Selección de indicadores.
- Análisis de datos y Evaluación de la calidad percibida del servicio
- Tratamiento de reclamaciones

9. PREVENCIÓN BÁSICA DE RIESGOS LABORALES (8horas)

- Marco legal y requisitos en la empresa. Reglamentación por tipo de actividad.
- Principios y normas básicas
- Requisitos documentales.

10. COVID-19: protocolos de prevención en distintos departamentos (4horas)

- Principios y normas básicas
- Aspectos de gestión
- Protocolos específicos por departamento

11. INTRODUCCIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (4horas)

- Definiciones. Importancia estratégica.
- Integración del RSC en la gestión de calidad de la empresa
- Alineación a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la ONU en 2015)
- Grupos de interés. Comunicación
- Monitorización. Indicadores RSC

CALENDARIO

Horario: 9:00h a 14:30h

Noviembre: 5,12,19,26

Diciembre: 10, 17

Enero: 14,21,28

Febrero: 4, 11,18,25

EQUIPO DE DIRECCIÓN DOCENTE



SEBASTIAN CRESPÍ

Doctor en Farmacia y Licenciado en Ciencias Biológicas. Ha sido consultor de la OMS, del ECDC y de la UE en materia de prevención de enfermedades infecciosas asociadas al turismo. Asesor Sanitario de la Confederación Española de Hoteles (CEHAT). Coautor de la Guía Europea de Prevención y Control de la Legionelosis y autor de referencia de la Guía de Health & Safety de ABTA para los capítulos relativos al agua y a la enfermedad del Legionario.



BEATRIZ SANTANDREU

Licenciada en Biología y Experta Universitaria en Alimentación Humana y Microbiología. Posee dilatada experiencia profesional, más de 15 años, en Asesoramiento Higiénico-Sanitario (en Seguridad Alimentaria, Prevención de la Legionella e Higiene en Piscinas) tanto en establecimientos en España como a nivel internacional.



CELINA ALVAREZ

GERENTE DE SOSTENIBLE XXI
Gerente de red de hoteles sostenibles de Baleares y profesora Ehib de Gestión Ambiental en empresas de alojamiento.