0. Sumario

0. Sumario
1. Objetivo
2. Procedimiento de actuación
   2.1. Ante una inspección sanitaria
   2.2. Ante un acta de la inspección
   2.3. Ante una reclamación de clientes SIN constatación médica o documentada o detección de una irregularidad por parte de una auditoria interna **(INCIDENCIA)**
   2.4. Ante una reclamación de clientes CON constatación médica o documentada o reiteración de una irregularidad grave por parte de una auditoria interna **(ALERTA)**
   2.5. Ante la intervención de la autoridad sanitaria competente o constatación de una intoxicación alimentaria en el hotel con o sin presencia de opinión pública **(ALARMA).**
3. Anexos

1. Objetivo

Definir el protocolo de actuación así como los flujos de información interna y externa en casos de incidencia, alerta o alarma sanitaria en los hoteles.

2. Procedimiento de actuación

2.1 Ante una inspección sanitaria:

El Director/a, siempre que sea posible, atenderá directamente la inspección (en caso de no poder, delegará en alguien de confianza). Ante cualquier pregunta, se actuará con transparencia, y tan solo se mostrará o enseñará lo que la administración solicite.
Si la inspección solicita algo que el hotel no encuentra o no tiene, el Director/a del hotel solicitará a la inspección un plazo para presentarlo alegando que la mencionada documentación se encuentra en la Central en revisión (tal y como contempla la actual normativa vigente).

2.2. Ante un acta de la inspección:

En caso de desacuerdo o aclaración a lo reflejado en el acta, previo a la firma por parte del hotel, se añadirán por escrito cuantas alegaciones se consideren necesarias y se guardará la copia del mismo.

Para la firma del acta participará sólo el Director/a o la persona en quien éste delegue. Si se reflejan incidencias (de cualquier tipo, aunque sean leves) en acta, y aunque no se esté en desacuerdo, se solicitará un plazo para su subsanación. Con esto último, se persigue que la autoridad sanitaria aprecie la predisposición del establecimiento y además poder paralizar, en su caso, el inicio de procedimiento sancionador hasta la finalización de ese plazo y nueva visita de inspección que detectase que las incidencias continúan sin resolver.

Actuación: la información a recabar en caso de acta de inspección constará de:

1. Fecha y hora de la inspección.
2. Nombre del inspector/res.
3. Persona o personas que acompañaron a la inspección.
4. Copia del acta.

5. Breve comentario de la visita.

Para ello, el Director/a **recopilará toda la información posible** y se lo comunicará a la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias, a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas, tanto por teléfono como por email.

La actuación irá encaminada a evitar que el problema vaya a mayores, generando informes o actas de recurso.
El Director/a siempre realizará un **seguimiento coordinado con la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias**, presentando, en su caso, alegaciones y manteniendo informado a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas en caso de producirse alguna novedad.

2.3. Ante una reclamación de clientes SIN constatación médica o documentada o detección de una irregularidad por parte de una auditoria interna (INCIDENCIA):

El primer paso es de comunicación interna en el propio hotel. El responsable de gestionar la información será el Director/a del mismo. Para ello, recopilará toda la información posible reuniéndose con los correspondientes Jefes de Departamento (Jefe de cocina, sala o mantenimiento) y lo comunicará a la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias, a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas, tanto por teléfono como por email. La actuación irá encaminada a evitar que el problema se agrave, generando informes o incluso reuniones con afectados.

a) Reclamación de clientes (SIN constatación médica o documentada).

La información constará de:

1. Número de personas afectadas y no afectadas dentro de las mismas circunstancias
2. Tiempo transcurrido desde la supuesta ingesta hasta la reclamación.
3. Descripción de síntomas de las personas afectadas.
4. Circunstancias
5. Si están alojadas en el hotel y en que régimen (AD, PC, etc.)
6. Existencia de más personas afectadas (personal interno, clientes afectados que no han reclamado, etc.).
7. Touroperador o agencia al que pertenecen los afectados.
8. Alimentos supuestamente ingeridos por los afectados.
9. Constatar si se ha guardado muestras testigo de los supuestos alimentos implicados.
10. Descripción de la reclamación de los afectados (devolución de dinero, alojamiento gratuito, etc.).
11. Breve comentario del responsable del hotel.
12. Comprobar si los afectados ya han reclamado con anterioridad.

El Director/a realizará un seguimiento **coordinado con la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias**, presentando, en su caso, alegaciones y manteniendo informado a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas en caso de producirse alguna novedad.

b) Detección en verificación microbiológica (auditoria interna) de presencia de agentes patógenos.

Tras recibir el informe de la empresa asignada detectando la presencia de algún agente patógeno así como de sus posibles causas de aparición, la dirección del hotel deberá:

1. Retirar inmediatamente el alimento (en caso que todavía se conserve).

2. Mantener una reunión con el Jefe de cocina para analizar las causas y evitar la reiteración del problema.

c) Detección de irregularidad grave en auditoria interna.

Si las causas son debidas a fallos en instalaciones o equipos:

1. El Director/a o procederá a la subsanación del problema o si por inversión presupuestaria no pudiera, deberá generar un breve informe apoyándose en la auditoria de La empresa asignada a su Director regional, Director de F&B así como al Departamento central competente.

Si las causas son debidas a fallos en manipulaciones:

2. El Director/a o procederá a mantener una reunión con el Jefe de cocina para analizar las causas y evitar la reiteración del problema.

2.4. Ante una reclamación de clientes CON constatación médica documentada o reiteración de una irregularidad grave por parte de una auditoría interna (ALERTA):

Al igual que en el caso anterior, el responsable de gestionar la información será el Director/a del mismo.

Para ello, recopilará toda la información posible reuniéndose con los correspondientes Jefes de Departamento (Jefe de cocina, sala o mantenimiento) y lo comunicará a la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias, a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas, tanto por teléfono como por email. La actuación irá encaminada a evitar que el problema se agrave, generando informes, o incluso reuniones con afectados.

d) Reclamación de clientes (CON constatación médica o documentada).

La información constará de:

1. Número de personas afectadas y no afectadas dentro de las mismas circunstancias
2. Tiempo transcurrido desde la supuesta ingesta hasta la reclamación.
3. Descripción de síntomas de las personas afectadas.
4. Circunstancias
5. Si están alojadas en el hotel y en que régimen (AD, PC, etc.)
6. Existencia de más personas afectadas (personal interno, clientes afectados que no han reclamado, etc.).
7. Touroperador o agencia al que pertenecen los afectados.
8. Alimentos supuestamente ingeridos por los afectados.
9. Constatar si se ha guardado muestras testigo de los supuestos alimentos implicados.
10. Descripción de la reclamación de los afectados (devolución de dinero, alojamiento gratuito, etc.).
11. Breve comentario del responsable del hotel.
12. Comprobar si los afectados ya han reclamado con anterioridad.

El Director/a realizará un seguimiento **coordinado con la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias**, presentando, en su caso, alegaciones y manteniendo informado a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas en caso de producirse alguna novedad.

Se debe tener en cuenta que en caso de reclamación por parte de clientes con constatación de ingreso hospitalario, sanidad y/o bien el Touroperador o agencia de donde procedan los clientes

puede intervenir de oficio. Si se diera esta situación, estaríamos hablando de una ALARMA (ver punto 2.5). Si no se presentara la inspección de sanidad, el Director/a realizará un seguimiento coordinado con la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias, elaborando, en su caso, un informe de los hechos cara a ser presentado a los afectados para la posible exculpación del hotel. En todo momento, se tendrá informado a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas.

b) Reiteración en la detección en verificación microbiológica (auditoria interna) de presencia de agentes patógenos.

La información en caso de reiterada presencia de agentes patógenos:
Tras recibir el informe de la empresa asignada detectando de forma reiterada la presencia de algún agente patógeno así como de sus posibles causas de aparición, la dirección del hotel deberá:

1. Retirar inmediatamente el alimento (en caso que todavía se conserve).
2. Mantener una reunión con el Jefe de cocina y el técnico de la empresa asignada para analizar las causas y evitar la reiteración del problema.

c) Reiteración en la detección de irregularidad grave en auditoria interna.

Si las causas reiteradas son debidas a fallos en instalaciones o equipos:

1. El Director/a o procederá a la subsanación del problema o si por inversión presupuestaria no pudiera, deberá generar un breve informe apoyándose en la auditoria de la empresa asignada a su Director regional, Director de F&B así como al Departamento central competente.

Si las causas son debidas a fallos en manipulaciones:

2. El Director/a o procederá a mantener una reunión con el Jefe de cocina y el técnico de la empresa asignada para analizar las causas y evitar la reiteración del problema, quedando documentada tal reunión en acta interna o de forma manuscrita en el propio informe de auditoria higiénico-sanitaria.

2.5. Ante la intervención de la autoridad sanitaria competente o constatación de una intoxicación alimentaria en el hotel con o sin presencia de opinión pública (ALARMA).

Una vez detectada la ALARMA, el Director del hotel recopilará toda la información posible reuniéndose con los correspondientes Jefes de Departamento (Jefe de cocina, sala o mantenimiento) y lo comunicará a la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias, a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas, tanto por teléfono como por email. Se deben obtener datos relacionados con:

Tipo de problema detectado. A quien afecta.
Tipo de peligro y valoración del riesgo
Trascendencia en medios de comunicación y alarma pública existente

La información a recopilar constará de:

1. Número de personas afectadas y no afectadas dentro de las mismas circunstancias
2. Tiempo transcurrido desde la supuesta ingesta hasta la reclamación.
3. Descripción de síntomas de las personas afectadas.
4. Circunstancias
5. Si están alojadas en el hotel y en que régimen (AD, PC, etc.)

6. Existencia de más personas afectadas (personal interno, clientes afectados que no han reclamado, etc.).
7. Touroperador o agencia al que pertenecen los afectados.
8. Alimentos supuestamente ingeridos por los afectados.
9. Constatar si se ha guardado muestras testigo de los supuestos alimentos implicados.
10. Descripción de la reclamación de los afectados (devolución de dinero, alojamiento gratuito, etc.).
11. Breve comentario del responsable del hotel.
12. Comprobar si los afectados ya han reclamado con anterioridad.
13. Identificar trascendencia a opinión pública (en caso afirmativo, ¿Qué medio?, recoger recortes de prensa, etc.).

Intervención de Administración Sanitaria, Touroperador o agencia por reclamación.

Se debe tener en cuenta que en caso de reclamación por parte de clientes con constatación de ingreso hospitalario, sanidad y/o bien el Touroperador o agencia de donde procedan los clientes puede intervenir de oficio. En este caso, ante la visita de la inspección, el Director/a, siempre que sea posible, atenderá directamente la inspección (en caso de no poder, delegará en alguien de confianza). Ante cualquier pregunta, se actuará con transparencia, y tan solo se mostrará o enseñará lo que la administración solicite. En el caso que la inspección solicite algo que el hotel no encuentra o no tiene, el Director/a del hotel solicitará a la inspección un plazo para presentarlo alegando que la mencionada documentación se encuentra en la Central en revisión.

Tener en cuenta que la autoridad sanitaria podrá hacer una toma de muestra reglamentaria por triplicado de alimentos sospechosos, dejando una muestra en poder y bajo custodia del establecimiento para realizar los oportunos contraanálisis, si se considerasen necesarios.

El Director/a realizará un **seguimiento coordinado con la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias**, presentando, en su caso, alegaciones y manteniendo informado a su Director Regional y al Departamento de Alimentos y Bebidas en caso de producirse alguna novedad.

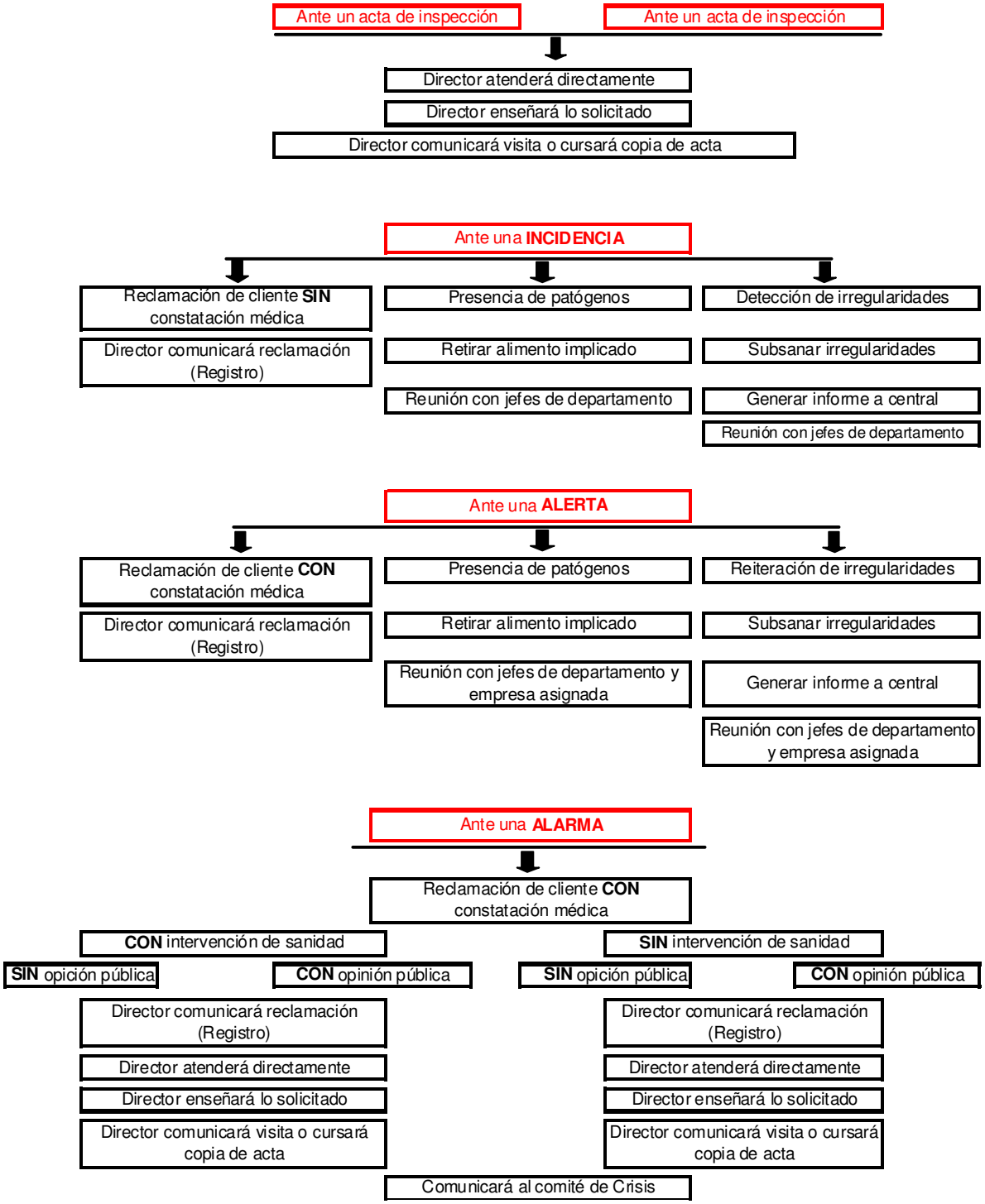
Si el problema se agrava con presencia en opinión pública:

Con toda la información disponible, deberá reunirse el **Comité de Crisis** para poder evaluar el peligro y tomar las decisiones oportunas.

El comité de crisis estará compuesto de:

- Director del hotel
- Director de Operaciones (delegando en Dir. Regional)
- Director de F&B
- Responsable del Departamento legal
- Responsable del Departamento de Comunicación
- Responsable de la empresa asignada al hotel para Auditarías higiénico sanitarias.

3. Anexos

- R-0311 Parte de incidencias

FLUJO DE ACTUACIÓN