



**campus**  
puentenuevo



**Campus  
Puente Nuevo**

**Naturgy** 

**Buenas prácticas  
para la gestión  
al cliente**

Código de Conducta

Campus Puente Nuevo, tiene vocación de ser un centro de excelencia y, por lo tanto, aspira a la máxima calidad, que tiene que ver con la perfección en el trato a los clientes, con la disponibilidad y acceso de los empleados, con la vocación de servicio y con muchos otros factores pero, sin duda, el éxito fundamental para la percepción de la calidad por parte de nuestros clientes es la diferenciación con el resto de competidores, ofreciendo experiencias únicas mediante unos cuidados servicios en unas instalaciones y un entorno inigualables.

La consecución de éxito o fracaso está intrínsecamente relacionada con la cultura de la calidad. Todos los empleados, independientemente de sus roles o tareas, han de estar mentalizados de que la calidad es lo más importante y la forma de desempeñar sus puestos de trabajo puede marcar la diferencia entre ser un establecimiento de calidad o no serlo.

En la voluntad de hacer frente a este reto, se redactan las siguientes normas de obligado cumplimiento por parte de todo el personal del Campus, que deben de cuidar al máximo la imagen corporativa y determinar los valores, principios y normas que deben de regir la actuación de cada uno de los empleados, mediante un comportamiento ético, responsable, leal y cuyos principios generales sean el respeto por la ley, la honestidad, transparencia, confianza, la integridad y el compromiso de cada uno de ellos.

### Los principios que guiarán el día a día en el Campus Puente Nuevo son:

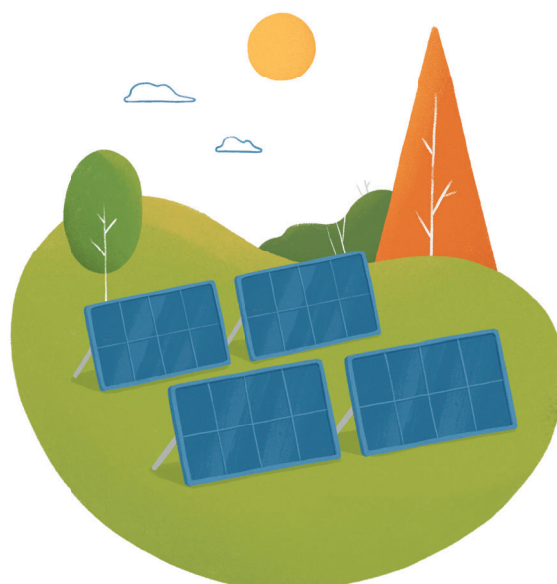
- 1) Ofrecemos al cliente experiencias memorables
- 2) Tenemos vocación de servicio
- 3) Hacemos las cosas bien, con profesionalidad, agilidad y eficiencia
- 4) Evolucionamos anticipándonos a través de la innovación para ser cada día mejores
- 5) Somos próximos, queremos compartir, escuchar y sentir
- 6) Somos responsables de los resultados de los servicios
- 7) Tenemos una mentalidad joven, dinámica, flexible y moderna
- 8) Somos coherentes, hacemos lo que decimos
- 9) Disfrutamos con lo que hacemos y todo lo hacemos con buen humor y una sonrisa

### Compromiso con la seguridad y la salud de las personas

Campus Puente Nuevo velará para garantizar un entorno seguro, sostenible y saludable, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.

El Campus se compromete a cumplir y respetar la normativa en materia de prevención de riesgos laborales asegurando que se han facilitado los medios necesarios para que los empleados desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, de forma que prevalezca siempre y en todo caso la protección de su vida, su salud e integridad física y psicológica.

Todos los empleados serán responsables de mantener su lugar de trabajo, siguiendo las reglas y prácticas de seguridad y salud establecidas por la legislación aplicable en vigor, así como las que pudiera imponer Naturgy a través de sus servicios de prevención, ya sean internos o externos.



## I. Normas Para El Personal - Relación Con El Cliente

### Reglas prácticas de atención al cliente en el Campus.

- 1) Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades. Sé capaz de ponerte en su lugar
- 2) Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes
- 3) Ten una actitud positiva y muéstrate cortés
- 4) No digas NO, busca una solución
- 5) Escucha con atención y exprésate con claridad
- 6) Convierte las quejas en oportunidades para mejorar
- 7) Considera tu imagen personal como parte del servicio
- 8) Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo
- 9) Interésate en aprender y mejorar habilidades y conoce bien el destino en el que te encuentras

### Requerimientos generales

- Emplea fórmulas de cortesía en el trato con los clientes. En todo momento en el ámbito del servicio, se usará el «usted» en la relación con los clientes, salvo que ellos mismos soliciten lo contrario.
- Ten un trato amable con los clientes: predisposición a la atención al cliente inmediata, tono y ritmo de voz adecuado, capacidad de escucha y utiliza el idioma del cliente.
- Imagen personal cuidada. El personal tiene que acudir a su puesto de trabajo aseado y con un uniforme en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Con respecto al tabaco, se prohíbe fumar salvo en los espacios públicos.
- Se debe mantener una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
  - Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente.
  - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad o la importancia lo aconseje.
- En cualquier caso, se prioriza la atención al cliente presencial.
- Se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando este está de pie. El personal que se dirige a clientes que se encuentran sentados deberá mantenerse de pie.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.



## Relación presencial con el cliente

- El personal es accesible para el cliente, lo que quiere decir que:
  - Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad y le ayudará a buscar al responsable del servicio.
  - Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él.
  - En caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
  - En caso de que se esté ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera.
  - En caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un cliente, y la llamada no procede de otro cliente, se pospondrá o se mantendrá en espera. Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar.
  - El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente.
  - Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto. Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.
  - Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En caso de que el cliente decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
  - En caso de estar realizando una gestión que requiera una espera del cliente se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente pueda sentarse.

## Atención telefónica

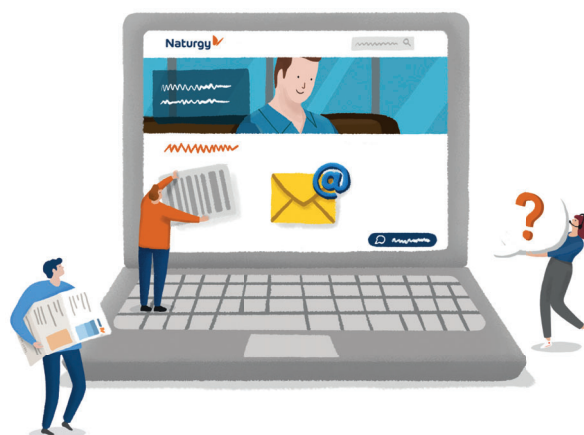
- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg. Se emplearán al teléfono fórmulas de cortesía.
- Se ahorran al cliente esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un cliente sin antes averiguar quién es y qué desea, por si sólo se trata de pasarle a una extensión o habitación.



- El personal tendrá un trato amable con los clientes. La amabilidad telefónica se refleja en el tono de voz, la capacidad de escucha, la capacidad para hacer preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar y la capacidad de utilizar el idioma del cliente o en su defecto el inglés.
- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
  - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el cliente.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad o la importancia lo aconseje reformulándoselos al cliente.
  - No mantener conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el cliente.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular. En caso de que esta gestión se vaya a prolongar se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. Se solicitará un número de teléfono de contacto.

### Atención diferida (web, e-mail, correo)

- El personal tendrá un trato amable con los clientes sea cual sea el medio con el que se comunica.
- Cuando la comunicación con el cliente se realiza de manera diferida, a través de web, e-mail o correo postal, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, e-mail, correo postal.



### Capacidad de información

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del establecimiento, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios. También conoce el entorno geográfico y los servicios y recursos más importantes.
- El personal aclara las dudas del cliente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas.
- Cuando se han de entregar documentos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación y actualizados. En caso de que no lo estén se sustituirán por las correctas.
- En caso de que el cliente solicite información no disponible o accesible, se solicitarán disculpas y se explicarán los motivos, ofreciendo el envío posterior.

## Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este. Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes. El personal informará al cliente de que existe una encuesta de satisfacción sobre los servicios del Campus y que además, en recepción, están a su disposición las hojas de reclamaciones para su cumplimentación según establece la ley, así como un buzón de sugerencias.
- Se ha de dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute; se argumenta que ha habido un problema de comunicación. Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.

## Seguridad

- Las personas encargadas de la seguridad emplazadas en zonas de clientes se mantienen a la vista de estos, priorizando criterios de seguridad.
- Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación, situación o persona sospechosa de manera inmediata.
- Todos los miembros del personal conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente, así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.

## Requerimientos específicos

### Reservas - contrataciones - comercialización (habitaciones y eventos)

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios. Conoce las tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas.
- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, que es inmediata en el caso de las peticiones presenciales o telefónicas. En el caso de solicitudes diferidas (Web; e-mail; correo) deben ser respondidas en las 12 horas posteriores a la recepción.
- Se informará de las condiciones de reserva y se obtendrá la conformidad para concretarla. Las reservas se hacen siguiendo el orden del formulario tipo y de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al cliente que su reserva será confirmada mediante correo electrónico o en la forma que lo solicite.
- En la interlocución telefónica se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el cliente los datos de la reserva. En caso de no disponibilidad se ofrecerán alternativas.
- Se solicitarán disculpas en caso de no disponer de alternativas.



## Recepción

### Check-In: Acogida y acomodo

- El check-in se realiza con prontitud y diligencia. El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonríe. Cuando un cliente se dirige a ellos, dejan aquello que están haciendo para prestarle toda su atención. Se interesa por su viaje y le da la bienvenida.
- Antes de proceder al registro del cliente y a la entrega efectiva de la llave, se confirma la reserva y disponibilidad de habitación, verificando la corrección de los datos de la reserva.
- La identificación del cliente (solicitud de D.N.I o pasaporte) se hará por el personal que esté en recepción y la devolución de los documentos de identificación personal será inmediata tras la toma de datos.
- Se le ha de proporcionar información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen en el Campus y, si lo solicita, del evento o reunión a la que asiste. Además, se le indica el camino a su habitación (independientemente de que se realice un acompañamiento personalizado excepcionalmente) y se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda. Finalmente, se le desea una feliz estancia.
- El personal que indica/acompaña al cliente donde se encuentra la habitación, tiene el conocimiento suficiente para explicar las características y funcionamiento de los equipos instalados en la misma.

### Información continua

- Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo.
- En caso de que mantenimiento comunicara un bloqueo de una habitación ocupada y siempre que no exista disponibilidad se deberá obtener la conformidad del cliente para cambiarlo, ofreciendo ayuda en el traslado de efectos personales.
- Pedir disculpas por las molestias.

### Gestión de Reservas Externas en el destino

- En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar en la organización de excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, espectáculos, museos, petición de taxis.
- Se solicita los datos al cliente, se gestiona la reserva y se proporcionan al cliente la información completa de horarios, situación, otras condiciones y la forma de pago.

### Gestión de mensajes y llamadas de clientes

- Cuando se inician gestiones para los clientes se verifica la conformidad de éstos, tanto con el proceso de gestión como con el resultado.
- Todos los mensajes telefónicos se recogerán en un formulario. Los datos se verificarán con la fuente de la llamada.

### Check-Out: Facturación y despedida

- El personal debe poder informar al cliente en cualquier momento, de los precios de los servicios que dispone el Campus.

- En el supuesto de que el cliente encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades, mostrándole los comprobantes de los gastos y revisando éstos con él.
- El proceso de check-out en su conjunto debe ser rápido y se despide al cliente con una sonrisa, agradeciéndole su estancia.

## **Limpieza**

- Se asignan tareas de limpieza en los momentos en que causa menores perjuicios a los clientes. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas (habitaciones y zonas comunes) no están ocupadas por los clientes o existe una frecuencia baja. Si la limpieza se realiza a primera hora de la mañana o durante la noche, se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan perturbar el descanso de los clientes.

### **Limpieza en zonas de habitaciones**

- Se debe garantizar que el cliente es consciente de la entrada del personal. Se llama antes de entrar y, si no se obtiene respuesta, se llama por segunda vez. Si tampoco se recibe una respuesta se abrirá la puerta y se anunciará la entrada. En caso de que al entrar se constatare que el cliente está dentro de la habitación, el personal se retirará intentándolo más tarde y pidiendo disculpas.
- En caso de llegada del cliente a la habitación durante la limpieza de esta, se preguntará al cliente si desea que se interrumpa la misma. En caso afirmativo se preguntará al cliente el momento en que se podrá continuar con la limpieza y se saldrá de la habitación.
- Durante la limpieza de la habitación no se tocarán los efectos personales de los clientes salvo cuando los efectos se encuentran en el suelo. En este caso se recogerán y se situarán en un nivel elevado cerca del lugar donde se ha encontrado.
- No se usará el teléfono o los equipamientos de las habitaciones salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal de limpieza saluda a los clientes con los que se cruza en el Campus. A nivel general se debe saludar a los clientes en aquellos espacios donde la proximidad es evidente.
- El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro aceptable intentando evitar el uso de los equipos de limpieza en los momentos en que haya actividad.
- Las averías se comunican de manera inmediata al responsable del servicio de mantenimiento y se informará a recepción.

### **Limpieza en zonas comunes**

- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales de los clientes, se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- No se utilizarán los teléfonos u otros equipamientos de las zonas comunes salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de clientes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal. Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.

- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes y se ubican lo más discretamente posible.

#### **Limpieza en zonas de eventos**

- La limpieza de mantenimiento de las salas ocupadas por actos se realizará en las horas programadas. Si por cualquier motivo el acto no ha finalizado o interrumpido en la hora prevista se verificará con el responsable del servicio el momento que esta puede ser realizada.
- Los efectos personales de los asistentes al evento se ordenarán y dejarán en el mismo lugar durante la celebración. Una vez finalizado el evento se informará al personal de atención para su retirada en caso de olvido.
- No se usará el teléfono, u otros equipamientos de las zonas de eventos salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.

### **Restauración**

#### **Room Service**

Entrega de menú en habitación por causas excepcionales.

- Se llamará a la puerta y se esperará la aprobación del cliente para entrar. Se saludará al cliente con su nombre.
- Se informará al cliente del procedimiento de recogida y sus diferentes posibilidades.
- Se abandona la habitación despidiéndose amablemente, siempre sugiriendo que estamos a su disposición si lo necesitase.

#### **Servicio Restaurante**

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de los servicios contratados para los diferentes eventos, su composición y sus horarios y de la oferta gastronómica: composición de los platos, tipos de cocción, denominaciones de origen, etc.
- El servicio de las diferentes tipologías de menús será ágil y eficaz.
- Si el acomodo de los clientes sufre demora, se informará al cliente del tiempo de espera, ofreciendo si fuera necesario un espacio donde esperar. Si la demora se prolonga se debería compensar al cliente con alguna bebida o compensaciones durante el servicio.
- Si la disponibilidad lo permite se acompañará al cliente a su mesa o se le indicará las mesas disponibles para su evento, asegurándonos que está preparada y montada para el servicio.
- Se ayudará a los clientes a sentarse con acciones que faciliten el acceso a la mesa (retirando sillas y acompañarlas al sentarse, soportes para los bolsos ...). En caso de trabajar con sistema buffet se explicará a los comensales el funcionamiento del mismo cómo disposición o circulación sugiera.
- Cuando se sirvan las bebidas en las mesas, se realizará de manera rápida con bandeja, y abriendo las botellas en presencia del cliente. Al servir vino o espumosos se enseñará la etiqueta al cliente y se dará a probar al anfitrión para su aprobación, sirviendo luego el resto de los comensales.
- Se servirán los platos de cada mesa todos de manera simultánea sin hacer esperar a algún miembro de la mesa. Si el evento lo requiere se deberán seguir las normas de Protocolo. El personal mantendrá una pulcritud extrema en el tratamiento de los productos, evitando tocar con las manos los comestibles.

- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar, no se podrán mantener conversaciones distendidas con compañeros de servicio ni se podrán utilizar dispositivos móviles personales.
- Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales y mantener el ritmo de servicio sin hacer esperar al cliente, ni para el desbarace ni para el servicio de los platos, asegurando una dinámica de relación adecuada.
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo. En el caso de rechazos, se deberá sustituir inmediatamente, si el cliente así lo solicita, por una alternativa.

### **Servicios de Bar y eventos**

- El personal posee un conocimiento exhaustivo del servicio y sus horarios y la oferta de restauración: tapas, bebidas, cócteles, etc. También conoce el protocolo del evento si es que lo hubiere.
- El personal de barra trabaja siempre de cara a los clientes. Los cócteles y demás bebidas se prepararán a la vista de estos.
- Si la atención al cliente sufre demora se informará del tiempo de espera con amabilidad.
- Si hubiera carta, se entregarán siempre abiertas, limpias y actualizadas. El proceso de toma de comanda se realizará de forma rápida, anotando las peticiones de los clientes y asegurándose de tener la información necesaria para un correcto servicio.
- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar. Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales; mantener el ritmo de servicio y mantener una dinámica adecuada, sobre todo en la hora de cierre o finalización del servicio.
- Ir adelantando a los clientes la hora de cierre mediante acciones que indiquen la finalización del evento (retirada de música, comunicación verbal...). Evitando la agresividad y siendo cortés y educado. En cualquier caso, si fuera necesario, apoyarse en el servicio de seguridad del Campus.
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo. En el caso de rechazos se deberá sustituir inmediatamente si el cliente así lo solicita.
- En caso de derrame accidental se deberá reponer la consumición inmediatamente.

### **Facturación directa (si la hubiera)**

- Las consumiciones se deberán abonar en el acto, asegurándonos que todos los cargos están anotados.
- En el caso de los cargos a cuenta se verificará que el número de habitación (o la referencia al evento) están correctas y que la factura ha sido firmada.
- En caso de disconformidad tendremos la información para poder explicar todos los cargos.
- Dependiendo del método de pago nos aseguraremos que el cambio en efectivo es correcto o que el recibo del cobro con tarjeta esté firmado.



## Animación y Ocio

- El personal revisa de manera continua que el material y las instalaciones de animación se encuentran en perfecto estado de mantenimiento y cumplen con las normas de seguridad exigidas por las normativas cuando estas existen.
- El personal dispone de las habilitaciones necesarias en materia de seguridad para la realización de actividades que comportan riesgos, o que exigen el disponer de estas habilitaciones.
- El personal puede explicar con detalle los programas y actividades de animación (tipología, características, horarios, ...)
- Se intenta evitar que las actividades de animación que se programan molesten o interfieran en las actividades de otros clientes. Cuando por razones de espacio se deben compartir zonas con clientes que no forman parte de las actividades, estas se organizarán de manera que se puedan compatibilizar ambas actividades.



## Mantenimiento

- El responsable asigna las funciones de mantenimiento preventivo en cada momento.
- Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas (habitaciones y zonas comunes) no están ocupadas por los clientes o existe una frecuentación baja. Si el mantenimiento se realiza a primera hora de la mañana o durante la noche se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan perturbar el descanso de los clientes, prestando especial atención a las zonas próximas a las habitaciones.
- Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería. Con la recepción de estos partes, mantenimiento comunicará el plazo previsto para la verificación y, una vez solucionada, la finalización de la misma se comunicará a los clientes.
- Mantenimiento comunicará en recepción y al responsable de servicio cada una de las averías o reparaciones en las que actúe o vaya a actuar.

### Mantenimiento de habitaciones y zonas de eventos

- La verificación de la avería en zonas de clientes (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata (máximo 15 minutos) a la recepción del comunicado, salvo que esté atendiendo otra, de la cual informará.

- Se informará al cliente del momento y duración prevista para la intervención o, en su caso, al responsable del evento.
- Para la entrada a las habitaciones para verificar averías o para intervenir en las mismas se debe llamar a la puerta antes de entrar, si no se obtiene respuesta, se llama por segunda vez, si tampoco se recibe una respuesta se abrirá la puerta y se anunciará la entrada. En caso de que al entrar se constatará que el cliente está dentro de la habitación, el personal se retirará intentándolo más tarde salvo que el cliente consienta la reparación.
- Si el cliente está presente se solicita la autorización a este para proceder a la verificación o la reparación de la avería. En caso de negativa, y si no existe un riesgo real, se confirmará con el cliente el momento en que se puede intervenir. Se informará al responsable de servicio la resolución de la avería y éste a su vez se lo comunicará al cliente para obtener la conformidad de éste.
- Si la reparación no es inmediata, pero es rápida, se informará preferentemente al cliente y, si no es posible, al responsable del servicio del tiempo de resolución con el fin de obtener la conformidad.
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente y se comunicará el problema en recepción para, si fuera necesario y existiera disponibilidad, ofrecer al cliente un cambio de habitación. En caso de intervención se verifica la limpieza de la zona afectada realizándolo de manera personal o comunicándolo al personal de limpieza o a la encargada.
- En caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar obtener la conformidad de éste. Los efectos personales, al finalizar la intervención, se dejarán, en los mismos lugares de los que fueron retirados.
- Se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso.
- Si la avería afecta a los equipos y si la sustitución del elemento averiado es más rápida que la reparación, se procederá al cambio del equipo previa autorización del cliente.
- En los casos en que la propia avería o la reparación de esta inutilice el espacio, se informará al responsable interno para que se proceda a reubicar la actividad en otro espacio, intentando que esta modificación afecte lo mínimo al desarrollo del evento. En caso de que no existiera alternativa el responsable interno, previa autorización del cliente, deberá buscar una alternativa externa.
- En los casos en que se tenga que desplazar la actividad a otro espacio del mismo establecimiento o a un espacio externo el personal colaborará en el traslado de los efectos de los asistentes.

#### **Mantenimiento en zonas comunes**

- El personal se asegurará de que las intervenciones de mantenimiento que se encuentran en zonas de clientes se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- El personal se asegurará antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, que no se encuentran personas ajenas al servicio de mantenimiento en la zona de afectación.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal.