



Manual de procediments operatius: albergs de joventut gestionants per l'ACJ



XANASCAT
La xarxa jove d'albergs de Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**

TAULA DE CONTINGUTS

1	INTRODUCCIÓ	2
2	TERMINOLOGIA	4
3	ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL D'UN ALBERG	6
4	MAPA DE PROCESSOS	8
5	PROCESSOS ESTRATÈGICS	11
6	PROCESSOS OPERATIUS	12
	A05 - ALLOTJAMENT I ESTADA	12
	M06 - PROGRAMES	13
	M07 - SERVEI DE MENJADOR	13
	V08 - VENDA DE PRODUCTES DE MARXANDATGE	13
7	PROCESSOS DE SUPORT	14
	N09 - NETEJA	14
	C10 - COMPRES	15
	M11 - MANTENIMENT	15
8	OPERACIONS I PROCEDIMENTS	16
	A05 - ALLOTJAMENT I ESTADA	17
	5.1 PROCEDIMENTS DE RESERVA	18
	5.2 PROCEDIMENTS D'ENTRADA I SORTIDA	25
	5.3 PROCEDIMENTS D'ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA	33
	5.4 PROCEDIMENTS INTERNS	45
	5.5 PROCEDIMENTS D'ALTRES SERVEIS ALS USUARIS	64
	M06-PROGRAMES	72
	6.1 PROCEDIMENTS D'APLICACIÓ DELS PROGRAMES	73
	M7-SERVEI DE MENJADOR	76
	7.1 PROCEDIMENT DE MENJADOR	77
	V8-VENDA DE PRODUCTES DE MARXANDATGE	85
	8.1 PROCEDIMENT DE VENDA DE PRODUCTES DE MARXANDATGE	85
	N09-NETEJA	87
	9.1 PROCEDIMENTS DE NETEJA DE LES HABITACIONS	87
	9.2 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL BANY COL·LECTIU	94
	9.3 PROCEDIMENTS DE NETEJA DEL MENJADOR	95
	9.4 ALTRES PROCESSOS DE NETEJA	98
9.	LLISTA DE REVISIONS	108

1 INTRODUCCIÓ

Els serveis públics tenen un compromís amb la qualitat i el servei en un context d'exigència. Per tant, cal preveure que la seva organització garanteixi que es prestin amb excel·lència i de manera eficient.

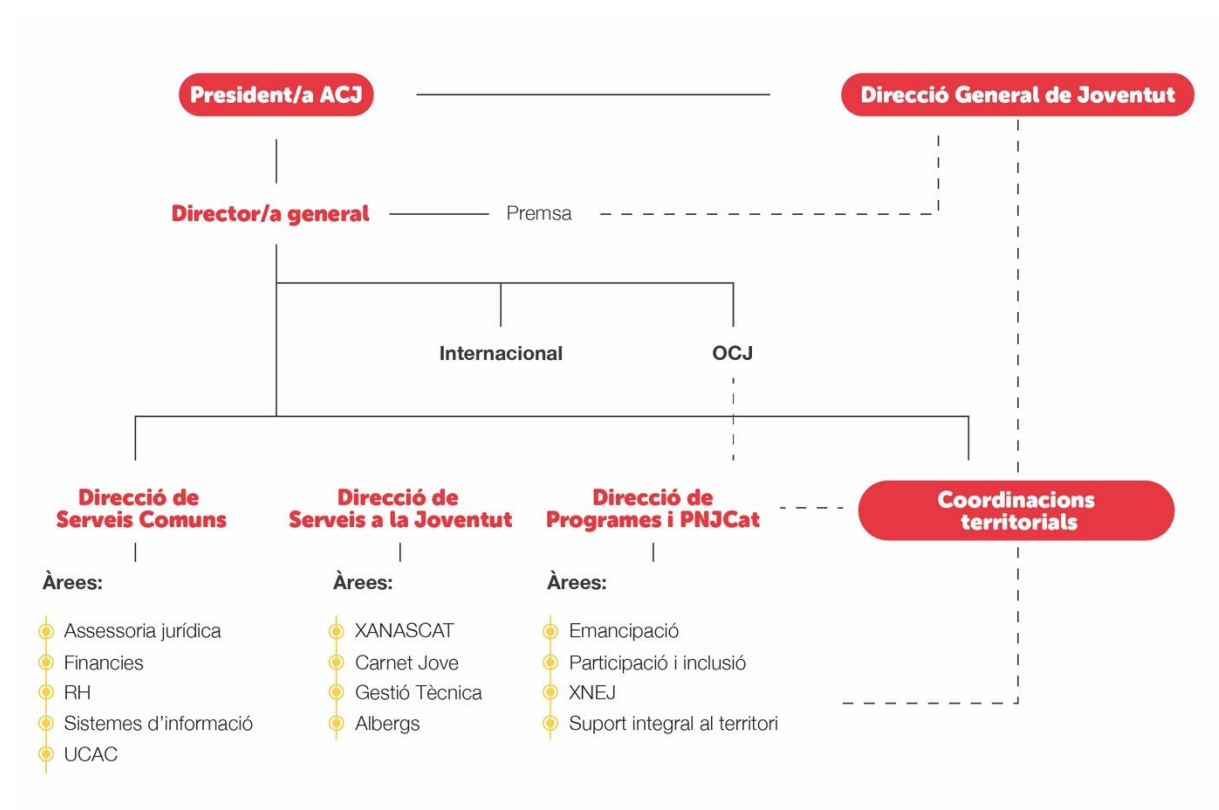
Per tal d'aconseguir un servei excel·lent i uniforme, una bona imatge cap a l'usuari/ària i eficiència, cal organitzar la producció en els serveis d'acord amb un mètode comú per a tothom, de manera que tothom hi participi, el conegui i el posi en pràctica. Només si l'Agència Catalana de la Joventut disposa d'aquest mètode, podem garantir-ne la uniformitat productiva.

Els processos estan integrats per un conjunt d'activitats o operacions i es poden considerar com a fases compactes de la producció. El sistema productiu no està format per un sol procés, sinó per una pluralitat de procediments que configuren l'organització de la producció. Cada activitat o operació forma part d'un procés concret corresponent a un lloc i un moment determinats.

El fet de desenvolupar els procediments i les activitats o operacions que formen part dels processos que configuren l'organització productiva de l'empresa és molt important pels factors següents:

1. Permet que l'empresa asseguri la prestació i la percepció del producte de manera correcta.
2. Crea les bases per fidelitzar les persones usuàries.
3. Permet que es mantingui una adequada relació qualitat-preu-servei.
4. Millora les relacions amb altres empreses o agents implicats.
5. Millora la rendibilitat i la productivitat del servei.
6. Permet gestionar l'equip i dissenyar les tasques de manera que augmenti l'eficiència del personal.
7. Afavoreix l'homogeneïtzació dels processos en totes les instal·lacions

Estructura organitzativa de l'Agència Catalana de la Joventut



2 TERMINOLOGIA

En aquest apartat es recullen la terminologia i els principis bàsics que s'utilitzen en aquest manual d'operacions.

- **Persones usuàries:** les organitzacions o persones que gaudeixen dels productes o serveis que promou la Xarxa Jove d'Albergs de Catalunya (XANASCAT).
- **Procés:** conjunt d'activitats que s'interrelacionen o interactuen entre si, les quals transformen elements d'entrada en elements de sortida.
- **Procediment:** manera específica de dur a terme una activitat o un procés.
- **Gestió d'incidències:** activitat que consisteix a atendre i resoldre les disconformitats, les incidències, els suggeriments, les queixes i les peticions que es detecten en l'aplicació dels controls del sistema de qualitat.
- **Registre:** document que presenta els resultats obtinguts o aporta proves d'activitats que s'han acomplert.
- **Instrucció:** document que descriu el conjunt d'operacions que cal fer per executar una acció determinada, per exemple, com imprimir un document a doble cara.
- **Responsable:** persona que garanteix que es dugui a terme un procediment.
- **Encarregat:** és la persona que ha d'executar una part o la totalitat d'un procés.
- **Auditoria:** procés sistemàtic, independent i documentat, per obtenir proves d'auditoria i avaluar-les de manera objectiva a fi de determinar en quina mesura es compleixen els criteris de qualitat.

3 ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL D'UN ALBERG

Un alberg pot estar format pels departaments següents:

- **Direcció i subdirecció**

La direcció té la responsabilitat de definir i implementar els objectius i els plans a llarg termini i de supervisar els departaments i els processos de l'alberg, i hi participa, fa tasques de recepció, comptables i administratives.

La subdirecció dona suport a la direcció, vetlla pel funcionament general de l'alberg i hi participa, fa tasques de recepció, comptables i administratives, i substitueix la direcció en cas d'absència.

- **Recepció**

Du a terme diverses funcions referents a les entrades i sortides de les reserves: la recepció, el registre, l'assignació d'habitacions, la liquidació d'estades o serveis, l'atenció telefònica i la gestió de correus i de la informació, etc. És el punt de contacte directe de les persones usuàries de l'alberg i, en absència de la direcció, és el departament encarregat del bon funcionament de l'alberg i de l'atenció a les persones usuàries.

- **Neteja i bugaderia**

Aquest departament és responsable de la neteja, el manteniment i la conservació estètica de les habitacions i de totes les zones comunes de l'alberg. També és responsable de la neteja de la roba de llit, dona suport al menjador, etc.

Pot ser personal propi o una contractació del servei a un tercer.

- **Cuina i menjador**

És el departament responsable de les compres de matèries primeres i de l'organització del servei de restauració, dels registres i de les inspeccions. També du el control de la gestió dels menús i de les necessitats alimentàries especials, de la producció i la preparació d'aliments i begudes per oferir els serveis d'alimentació de l'alberg, i vetlla per l'estat de les instal·lacions de restauració.

Pot ser una contractació del servei a un tercer.

- **Manteniment**

És el departament encarregat i responsable del manteniment preventiu i correctiu de totes les instal·lacions i mitjans de l'alberg: màquines, equipaments i altres.

Pot ser una contractació del servei a un tercer.

- **Vetllador de nit**

És el departament encarregat de la seguretat de les persones que estan allotjades a l'alberg (emergències, control d'entrades i sortides) en el torn de nit. Vetlla per la seguretat dels aparells com ara calefaccions, ACS, etc. Atén les urgències dels usuaris i du a terme altres tasques auxiliars que no interfereixin en la seva funció principal.

Les persones que formen part d'aquest departament no poden manipular aliments.

Pot ser una contractació del servei a un tercer.

4 MAPA DE PROCESSOS

El mapa de processos representa totes les accions i els procediments que es duen a terme en un alberg, com s'interrelacionen i els límits i les responsabilitats que corresponen a cadascun.

Objectius principals del mapa de processos:

- Conèixer l'estructura general de les activitats que es duen a terme.
- Separar les funcions estratègiques de les operatives i de suport.

El mapa de processos defineix de manera gràfica el diagrama de valor, en el qual es combinen les perspectives globals de cada alberg amb les de cada departament en què es du a terme el procés. El desenvolupament d'aquest mapa coordina els departaments i el desenvolupament dels processos.

Processos que s'identifiquen en un alberg:

- Processos estratègics: corresponen als càrrecs i al sistema de direcció de cada alberg. Tenen com a finalitat enfortir l'operativa del negoci i optimitzar el funcionament de l'alberg.
- Processos operatius o clau: són els que generen els ingressos de cada alberg i donen valor a la relació de la marca de l'alberg amb les persones usuàries. Tenen la finalitat de satisfer les necessitats de les persones que s'hi allotgen.
- Processos de suport: complementen als processos operatius de manera que siguin més eficients.

Estructura dels processos d'un alberg

Estratègics			
DIR01 Direcció i comercialització i Relacions Institucionals	FIN02 Control i auditoria comptable. Contractació	RH03 Recursos humans	Q4 Control de qualitat
Operatius			
A05 Allotjament i estada	P06 Programes i activitats	M07 Servei de menjador	V08 Venda de productes marxandatge
Suport			
N09 Neteja	C10 Compres	M11 Manteniment	

Què inclou cada procés:

Processos estratègics:

- Dir01 - Direcció: es fa càrrec de totes les tasques vinculades a la direcció de l'alberg, per exemple: supervisar la instal·lació, fer informes de seguiment, encarregar-se de les relacions públiques, fer propostes de millora, controlar el pressupost i la comercialització, gestionar els recursos humans, fer el seguiment de la normativa i dur a terme l'atenció als usuaris, etc.
- FIN02 – Direcció / Subdirecció: Control i auditoria comptable: es fa càrrec de totes les tasques que s'han de dur a terme per controlar les finances de l'alberg. Administra les entrades i sortides de diners, les facturacions, les auditories, la caixa i el seguiment pressupostari, etc.
- RH03 - Recursos humans: gestiona totes les tasques necessàries per implementar la política de recursos humans que estableixen les oficines centrals, per exemple les vacances del personal, els calendaris laborals, etc. Lidera els diversos equips de treballadors/es de l'alberg (acompliment d'objectius i procediments, motivació i desenvolupament de les persones...)
- Q4 - Control de qualitat: du a terme de manera transversal les tasques de control i supervisió del nivell de qualitat: gestiona les queixes i suggeriments, fa enquestes de valoració, etc.

Processos operatius:

- A05 - Allotjament i estada: s'encarrega de les tasques vinculades a la reserva, la benvinguda, l'atenció i el servei a les persones usuàries.
- P06 - Programes i activitats: gestiona les activitats curriculars de lleure educatiu per a infants, joves i adults que es duen a terme a les instal·lacions i a l'entorn dels albergs.
- M07 - Servei de menjador: s'encarrega de les tasques necessàries per preparar i executar el servei de restauració.
- V08 - Venda de productes de marxandatge: du a terme les tasques de gestió i venda dels articles de marxandatge que s'ofereixen als albergs, tant de productes corporatius com de proximitat o de lleure.

Processos de suport:

- N09 - Neteja: s'encarrega de dur a terme les activitats de neteja d'habitacions, de banys, del menjador, dels espais comuns i d'altres.
- C10 - Compres: administra totes les tasques d'aprovisionament de l'alberg.

- M11 - Manteniment: es fa càrrec de les activitats de manteniment de les instal·lacions internes i externes i del control de les empreses de manteniment.

5 PROCESSOS ESTRATÈGICS

Estratègics			
DIR01 Direcció i comercialització i Relacions internacionals	FIN02 Control i auditoria comptable	RH03 Recursos humans	Q4 Control de qualitat

Els processos estratègics es destinen a definir i controlar els objectius de l'organització i les seves polítiques i estratègies. Concorden amb la missió i visió que defineix la XANASCAT.

Involucren personal del primer nivell de l'organització.

Cada procés se subdivideix en altres procediments que, alhora, es desglossen en tasques específiques que es duen a terme en cada alberg.

Aquests processos no estan detallats en aquest manual, ja que depenen de determinats departaments i unitats de la Generalitat de Catalunya que els regulen de manera específica.

6 PROCESSOS OPERATIUS

Són els processos que faciliten la generació del producte o servei que cada alberg ofereix a la persona usuària. Per tant, incideixen de manera directa en el grau de satisfacció final de la persona usuària. Els processos operatius també reben el nom de processos clau.

Cada procés se subdivideix en procediments que, alhora, es desglossen en tasques específiques que es duen a terme a cada alberg.

Es poden agrupar d'acord amb l'estructura següent:

A05 - ALLOTJAMENT I ESTADA

5.1 PROCEDIMENT DE RESERVA	
10	Reserva d'habitacions
11	Reserva de sales
12	Seguiment de la bestreta i les modificacions
13	Anul·lació de la reserva
5.2 PROCEDIMENT D'ENTRADA I SORTIDA	
14	Entrada a les habitacions (<i>check-in</i>)
15	Lliurament de les habitacions
16	Entrada a les sales
17	Sortida de les habitacions (<i>check-out</i>)
18	Sortida de les sales
19	Control d'entrades al menjador
5.3 PROCEDIMENT D'ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA	
20	Atenció a la persona usuària: obertura i tancament
21	Lloguer de llençols i tovalloles
22	Préstec de jocs de taula
23	Reserva de pícnic
24	Venda de tiquets de begudes
25	Servei de canvi
26	Custòdia d'objectes perduts
27	Custòdia d'objectes de valor i de diners
28	Guardaequipatges
29	Medicaments en espais refrigerats
30	Servei de bugaderia en cas d'estades de llarga durada
5.4 PROCEDIMENTS INTERNS	
31	Incorporació de nous treballadors
32	Caixa diària
33	Emissió de llistes
34	Comunicació d'incidències
35	Traspàs d'informació entre torns
36	Revisió diària de l'estat general de l'establiment
37	Comunicació de desperfectes al departament de manteniment
38	Gestió de la correspondència
39	Gestió dels correus electrònics i del contestador telefònic
40	Subministrament de material administratiu

- 41 Manteniment en ordre del lloc de treball
- 42 Manteniment i actualització de la cartellera d'informació
- 43 Gestió de les zones comunes
- 44 Detecció i abordatge de les violències masclistes als albergs de la XANASCAT
- 45 Gestió de la farmaciola

5.5 PROCEDIMENTS D'ALTRES SERVEIS ALS USUARIS

- 46 Comunicació d'accident / incident dels usuaris
- 47 Incidents amb les pertinences dels usuaris
- 48 Atenció nocturna
- 49 Bústia de queixes i suggeriments
- 50 Fulls de reclamació oficials
- 51 Enquestes de valoració

M06 - PROGRAMES

6.1 PROCEDIMENT D'APLICACIÓ DELS PROGRAMES

- 52 "L'estiu és teu"
- 53 "Vacances en família"
- 54 Escoles

M07 - SERVEI DE MENJADOR

7.1 PROCEDIMENT DE MENJADOR

- 55 Preparació dels àpats i del menjador
- 56 Elaboració del menjar
- 57 Servei dels àpats
- 58 Subministrament de begudes
- 59 Recollida dels estris i de la zona d'autoservei
- 60 Lliurament del pícnic

V08 - VENDA DE PRODUCTES DE MARXANDATGE

8.1 PROCEDIMENT DE VENDA DE PRODUCTES DE MARXANDATGE

- 61 Venda de productes de marxandatge
- 62 Manteniment i control d'estoc dels productes de marxandatge

7 PROCESSOS DE SUPORT

Aquest tipus de processos donen suport als processos operatius. Des del punt de vista financer són un cost per a l'alberg, però s'han de complir obligatòriament.

Cada procés se subdivideix en procediments que, alhora, es desglossen en tasques específiques que es duen a terme a cada alberg.

Els processos de suport que podem identificar en un alberg són els següents:

N09 - NETEJA

9.1 PROCEDIMENT DE NETEJA DE LES HABITACIONS	
63	Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat
64	Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
65	Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat
66	Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
67	Neteja a fons de les habitacions
9.2 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL BANY COL·LECTIU	
68	Neteja diària del bany col·lectiu
9.3 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL MENJADOR	
69	Neteja diària del menjador
70	Neteja a fons del menjador
9.4 ALTRES PROCESSOS DE NETEJA	
71	Neteja de continuació de les sales comunes
72	Neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris
73	Neteja a fons de les sales
74	Neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos
75	Neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos
76	Neteja de continuació dels exteriors i les entrades
77	Neteja a fons dels exteriors i les entrades
78	Neteja de continuació de la recepció
79	Neteja a fons de la recepció
80	Detecció d'anomalies o avaries per part del departament de neteja

C10 - COMPRES

Aquest procediment no consta en aquest manual perquè està subjecte al protocol de contractació administrativa.

M11 - MANTENIMENT

Aquest procés es du a terme mitjançant l'eina GQF, que inclou procediments de gestió i control.

- **Accions:** actuacions que cal fer derivades d'una normativa oficial o interna o d'una incidència i que ha de dur a terme el personal de l'alberg o d'empreses externes.
- **Control de l'inventari:** recull tots els elements susceptibles d'estar relacionats amb alguna acció de manteniment, tot i que no han de formar part necessàriament del pla de manteniment.
- **Legislació:** totes les novetats legislatives aplicables a l'alberg (referents a àmbits que no siguin la seguretat i el medi ambient, com ara la qualitat, la normativa interna, etc.).
- **Incidències:** relació de totes les incidències que notifiqui qualsevol persona amb accés al programa, per fer-ne el seguiment. Aquestes incidències poden referir-se al manteniment, a l'ordre i la neteja, la desviació d'indicadors i l'incompliment de requisits legals.

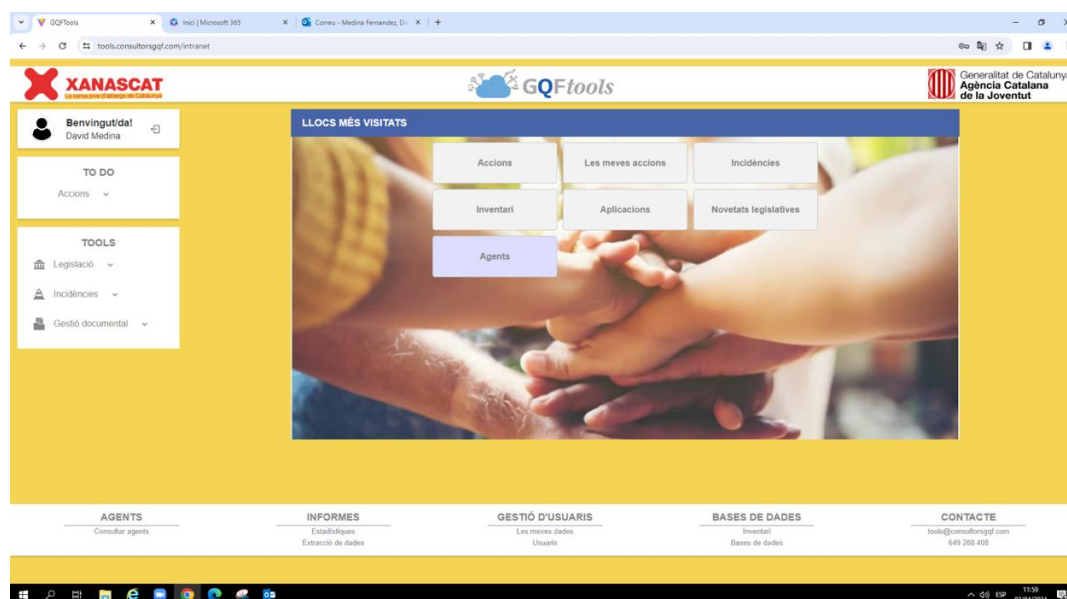


Figura 1. Pantalla de comandament del sistema GQF.

8 OPERACIONS I PROCEDIMENTS

En aquest apartat es presenten fitxes que inclouen diversos procediments.

Les fitxes contenen de manera sintètica la informació necessària a fi que el personal tingui un coneixement acurat dels procediments, dels objectius i les activitats que s'han de realitzar, del departament i altres departaments de referència i de la persona responsable o encarregada de cada procediment.

D'acord amb el contingut esmentat, cada fitxa presenta la forma següent:

NOM DEL PROCEDIMENT:		núm.
Departament responsable:	Persona responsable:	
Departaments relacionats:		
Objectiu:		
Amb quins processos està vinculat:		
Activitats que cal dur a terme:		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer:		

A05 - ALLOTJAMENT I ESTADA

5.1 PROCEDIMENT DE RESERVA

- 10 Reserva d'habitacions
- 11 Reserva de les sales
- 12 Seguiment de la bestreta i de les modificacions
- 13 Anul·lació de la reserva

5.2 PROCEDIMENT D'ENTRADA I SORTIDA

- 14 Entrada a les habitacions (*check-in*)
- 15 Lliurament de les habitacions
- 16 Entrada a les sales
- 17 Sortida d'habitacions (*check-out*)
- 18 Sortida de les sales
- 19 Control d'entrades al menjador

5.3 PROCEDIMENT D'ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA

- 20 Atenció al persona usuària: obertura i tancament
- 21 Lloguer de llençols i tovalloles
- 22 Préstec de jocs de taula
- 23 Reserva de pícnic
- 24 Venda de tiquets de begudes
- 25 Servei de canvi
- 26 Custòdia d'objectes perduts
- 27 Custòdia d'objectes de valor i diners
- 28 Guardaequipatges
- 29 Medicaments en espais refrigerats
- 30 Servei de bugaderia en cas d'estades de llarga durada

5.4 PROCEDIMENTS INTERNS

- 31 Incorporació de nous treballadors
- 32 Caixa diària
- 33 Emissió de llistes
- 34 Comunicació d'incidències
- 35 Traspàs d'informació entre torns
- 36 Revisió diària de l'estat general de l'establiment
- 37 Comunicació de desperfectes al departament de manteniment
- 38 Gestió de correspondència
- 39 Gestió dels correus electrònics i del contestador telefònic
- 40 Subministrament de material administratiu
- 41 Manteniment en ordre del lloc de treball
- 42 Manteniment i actualització de la cartellera d'informació
- 43 Gestió de zones comunes
- 44 Detecció i abordatge de les violències masclistes als albergs de la XANASCAT
- 45 Gestió de la farmaciola

5.5 PROCEDIMENTS D'ALTRES SERVEIS ALS USUARIS

- 46 Comunicació d'accident / incident dels usuaris
- 47 Incidents amb les pertinences dels usuaris
- 48 Atenció nocturna
- 49 Bústia de queixes i suggeriments
- 50 Fulls de reclamació oficial
- 51 Enquestes de valoració

5.1 PROCEDIMENTS DE RESERVA

5.1 PROCEDIMENTS DE RESERVA

- 10 Reserva d'habitacions
- 11 Reserva de sales
- 12 Seguiment de la bestreta i de les modificacions
- 13 Anul·lació de la reserva

NOM DEL PROCEDIMENT: reserva d'habitacions

núm. 10

Departament responsable: recepció, direcció, central de reserves de la XANASCAT.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: neteja, cuina i manteniment.

Objectiu:

Informar de la disponibilitat de places, de les tarifes en les dates sol·licitades i de qualsevol altra informació i dur a terme la reserva.

Amb quins processos està vinculat:

Programes, cuina i servei de menjador, neteja, manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

El procés de reserva es pot fer trucant per telèfon a l'alberg, per correu electrònic, a través del web i els diferents canals de reserves:

1. Comprovar la disponibilitat de places en les dates sol·licitades i informar la persona usuària de si pot allotjar-se o no el dia sol·licitat i, si escau, oferir-ne alternatives.
2. Informar la persona usuària de les tarifes i les condicions de reserva. En cas que l'interlocutor mostri la seva voluntat de fer la reserva en ferm, ha de proporcionar les seves dades personals per formalitzar la reserva (document de dades de reserva homologat).
3. Informar que rebrà per correu la reserva amb tota la informació i que haurà d'abonar la bestreta per formalitzar la reserva i especificar el termini establert i la forma escaient per fer-ne el pagament. Abans de donar la conversa per finalitzada s'han de revisar les dates acordades, les dades facilitades i el nombre de persones, a fi d'evitar possibles errors o malentesos. En cas que no es pugui atendre la persona usuària en aquell mateix moment, es prendrà nota de la trucada i se li trucarà en un termini màxim de 24 hores.
4. Procedir a reservar els llits o les habitacions i els serveis de restauració.

També és possible fer les reserves mitjançant la central de reserves de la XANASCAT trucant al telèfon (+34) 93 483 83 63 o bé per correu electrònic a reserves.xanascat@gencat.cat, o bé mitjançant el programa de reserves en línia. Si la petició de la reserva es produeix per correu electrònic, en cas que no es pugui atendre en un termini de 24 h cal derivar-la a la central de reserves de la XANASCAT, al correu electrònic esmentat abans. En aquest cas cal tenir en compte els horaris d'atenció de la central de reserves de la XANASCAT.

L'entrada de gossos només es permet si hi ha disponibilitat d'habitacions destinades a mascotes i ha de complir la normativa corresponent. Podeu fer-ne la consulta a:

https://xanascat.gencat.cat/contingut/amicsanimals/diptic_gossos.pdf

- **Reserves de centres educatius:** atès que aquesta tipologia de grup generalment demana disposar d'habitacions separades per sexes, en fer la reserva cal destinar-hi les habitacions necessàries per garantir la distribució de les persones participants, dels professors i professores i de l'equip de monitors en cas que facin activitats. És recomanable reservar un 10% més de l'objecte de la reserva.

Aquestes reserves s'han de coordinar amb el responsable del programa escolar, l'agència intermediària per preparar la logística, l'oferta d'activitats, etc.

- **Reserves del programa “Vacances en família”:** es fan mitjançant el Portal de preinscripcions. Les reserves poden fer-se a través de l'adjudicació directa d'un sorteig públic o bé de la reserva directa de places que gestiona la família mateixa en el Portal de preinscripcions (consulteu el Manual de procediments específics del programa “Vacances en família”). En cas que sigui necessari, cal reservar habitacions per a l'equip de monitors o dinamitzadors.
- **Reserves del programa “L'estiu és teu”:** es fan mitjançant el Portal de preinscripcions. Les reserves sempre s'han de fer a través de la reserva directa de places del Portal de preinscripcions i tenen el seu propi procediment. Consulteu-ne els documents específics per obtenir detalls del procés de reserva.

En el programa “L'estiu és teu”, la recepció fa una distribució inicial dels grups d'habitació per edats, afinitats i sexes abans que comenci l'estada. La informació per fer-la s'ha d'extreure de les fitxes de salut que els usuaris faciliten per dur a terme l'estada. Hi ha un apartat en què poden indicar amb qui volen compartir l'habitació.

Cal estar atents a les necessitats derivades de la diversitat funcional (mobilitat reduïda i/o similar).

Cal tenir present en la reserva i distribució de les habitacions que cal destinar habitacions per a l'equip de monitors. Aquestes habitacions no poden estar lluny de les dels participants ni en altres zones de la instal·lació.

En aquest moment cal recollir informació sobre les especificitats alimentàries de les persones que s'allotjaran a l'alberg (al·lèrgies, intoleràncies, etc.) i informar sobre el procediment de recopilació de la informació necessària (vegeu el protocol d'al·lèrgies).

En el moment de recollir la informació dels usuaris, cal preveure les especificitats de seguretat que afectin la capacitat dels usuaris per complir el Pla d'autoprotecció dels albergs i cal informar-los del seu principi de funcionament (cada usuari ha de conèixer les instruccions per sortir de l'edifici pel seu propi peu en cas d'emergència). Cal tenir una cura especial en cas de grups amb algun grau de disminució física o psíquica.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Formulari de reserva.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa “Vacances en família”](#).
- [Manual de procediments del programa “L'estiu és teu”](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: reserva de sales**núm. 11****Departament responsable:** recepció, direcció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** neteja, cuina i manteniment.**Objectiu:**

Reservar l'ús d'una sala a petició d'un usuari durant un període de temps i d'acord amb les condicions i la normativa establertes (equipaments i serveis complementaris).

Amb quins processos està vinculat:

Programes, servei de menjador, neteja, manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

El procés de reserva es pot fer trucant per telèfon a l'alberg o per correu electrònic.

1. Comprovar la disponibilitat de sales les dates sol·licitades.
2. Si n'hi ha, el pas següent és saber si la persona interessada s'allotjarà a l'alberg en les dates sol·licitades o si ve de fora. L'ús de les sales és gratuït per a les persones que estiguin allotjades a l'alberg en el moment de fer-ne la reserva. En cas que la reserva la faci una persona que vingui de fora, l'ús d'aquest servei té el cost que fixa la tarifa vigent.
3. Fer la reserva en ferm omplint el formulari en línia. Hi ha de constar el nom de l'usuari que sol·licita el servei, la data de la petició, la data en què vol utilitzar la sala i l'ús a què es vol destinar. Cal prendre nota de les dades bàsiques del grup: nombre de persones, dates i horaris en què s'utilitzarà la sala, ús que se'n farà (taller, reunió, conferència), procedència (escola, agrupació estudiantil, empresa, etc.).
4. A la reserva cal anotar l'equipament que necessita l'usuari (projector, pantalla, mobiliari, pissarra, etc.) i també si vol contractar serveis complementaris (cafès, dinar, etc.).
5. El darrer pas és comprovar que els equipaments sol·licitats estan lliures, en cas contrari caldrà informar a la persona usuària que ho ha de gestionar pel seu compte.
6. Es recomana que tot el procés quedi per escrit.
7. Exceptuant casos autoritzats, abans de l'inici del servei se'n farà la facturació.

Cal anotar el lloguer de sales en el programa de reserves.

Els criteris per a l'adjudicació de les sales és en funció de les característiques del grup (nombre de persones i activitat que es vol dur a terme).

Un cop feta l'activitat s'ha de fer una enquesta de satisfacció específica del servei rebut. En el cas que algun programa (escolar, "Vacances en família", "L'estiu és teu") necessiti fer ús de les sales, s'ha de tenir present en el full de control de la reserva de sales. Cal indicar-hi les hores d'exclusivitat en cas que sigui necessari.

En el programa de "L'estiu és teu" s'ha de reservar una sala per a cada torn d'estada. Aquesta sala està destinada a l'ús exclusiu dels monitors mentre duri l'estada. S'ha de tenir present que algunes estades requereixen sales específiques per conservar i guardar el material.

Cal tenir present que si els usuaris que fan servir la sala no pernocten a l'alberg, augmenta la capacitat d'ocupació de l'edifici. Aquest factor s'ha de tenir en compte en el Pla d'autoprotecció.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Formulari de reserva.
- Contracte d'entrada i ús de les sales informatitzat en el sistema.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)
- Manual de procediments de vendes.

NOM DEL PROCEDIMENT: seguiment de la bestreta i les modificacions
núm. 12
Departament responsable: recepció, subdirecció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: recepcionistes dels albergs.

Objectiu:

Controlar que les bestretes es rebin d'acord amb les quantitats i els terminis acordats.

Amb quins processos està vinculat: programes, servei de menjador, neteja, manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

1. Cal comprovar diàriament els venciments de les bestretes mitjançant el programa de gestió, el de reserves i el Portal dels programes "Vacances en família" i "L'estiu és teu".
2. Un cop comprovats els venciments de les bestretes, cal contactar amb les persones que tinguin reserves amb bestreta vençuda per comprovar si hi ha hagut un descuit, una errada bancària o si efectivament no volen mantenir la reserva.
3. En el primer cas s'afegiran 24 hores al termini de pagament (aquest termini es pot negociar amb l'usuari si mostra interès per fer ús de la reserva i justifica la necessitat d'allargar el termini més enllà de les 24 hores) i s'informarà l'usuari que, si no satisfà l'import de la bestreta, s'anul·larà la reserva sense cap comunicació. Condicions de reserva (enllaç).
4. En cas que l'usuari manifesti que ha abonat el pagament de la bestreta, cal demanar-li un comprovant del pagament, el qual s'enviarà al departament de finances per fer-ne les comprovacions oportunes. Si se'n localitza el pagament, es confirmarà la reserva i es trucarà a l'usuari per comunicar-li-ho i demanar-li disculpes.
5. En cas que no es donin les situacions dels punts 3 i 4, hem de trucar la persona usuària per confirmar l'impagament de la bestreta, l'informarem de la normativa i anul·larem la reserva.

Programa "Vacances en família": el seguiment de bestretes vençudes es fa mitjançant el Portal de preinscripcions i seguint les indicacions que especifica l'annex 11 del Manual de procediments del programa. El responsable del programa facilita anualment actualitzacions del procediment.

Programa "L'estiu és teu": fa el seguiment de les bestretes per mitjà del protocol del Portal de programes. El responsable del programa facilita anualment actualitzacions del procediment. Cal consultar-ne el procediment específic.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Programa de gestió.
- [Programa de reserves.](#)
- Justificant del client en el sistema informàtic (aplicació de reserves).
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)
- Manual de procediments de vendes.

NOM DEL PROCEDIMENT: anul·lació de la reserva**núm. 13****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** direcció de l'alberg, central de reserves de la XANASCAT.**Objectiu:**

Que l'usuari rescindeixi totalment o parcialment els serveis contractats.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserva d'habitacions.
- Neteja.
- Programes.

Activitats que cal dur a terme:

1. És recomanable que les anul·lacions ens comuniquin per escrit.
2. Quan es rebí una petició d'anul·lació, cal verificar les dades de la reserva.
3. S'ha d'informar l'usuari de les despeses de gestió de cancel·lació per rescindir els serveis contractats mitjançant el full de càlcul existent.
4. S'ha de sol·licitar per escrit la voluntat d'anul·lar totalment o parcialment la reserva sempre que la bestreta s'hagi abonat o no hagi vençut.
5. En el cas de les anul·lacions parcials, s'ha de comunicar a l'usuari que la indemnització està inclosa en la factura.
6. Cal cancel·lar la reserva del lliuts, sales i serveis anul·lant-ne la reserva en el programa de reserves.
7. Si la persona usuària sol·licita la devolució dels imports abonats, cal aplicar el que s'indica a les condicions generals de contractació i reserva a la Xanascat aprovades pel Consell d'Administració de l'ACJ.

Si la persona usuària sol·licita la devolució dels imports abonats, cal aplicar el que s'indica a les condicions generals de contractació i reserva a la Xanascat aprovades pel Consell d'Administració de l'ACJ.

Anul·lacions de reserves amb contracte d'activitats: els centres educatius que fan un programa d'activitats tenen establert un contracte. Si el grup anul·la l'estada, cal cancel·lar el contracte i, si la reserva de l'allotjament era anterior al contracte, també cal fer-ne l'anul·lació de la reserva.

Les anul·lacions parcials d'activitats s'han de fer d'acord amb la persona responsable d'activitats de la XANASCAT i estan subjectes a una autorització prèvia.

Anul·lacions de reserves del programa "Vacances en família": totes les anul·lacions s'han de registrar primerament a través del Portal de preinscripcions. Aquesta acció es fa mitjançant l'opció "No interessa", que pot indicar la persona titular de la reserva o bé el personal de l'alberg que s'encarrega del control de les bestretes vençudes. El Portal de preinscripcions genera una llista de reserves marcades com a "No interessa" que cal anul·lar. Finalment, la central de reserves en fa l'anul·lació formal mitjançant l'aplicació "Progrés".

El programa "L'estiu és teu" té uns protocols específics per anul·lar les reserves. S'indiquen al Portal de programes i l'anul·lació es fa a través del programa de gestió dels serveis centrals. El responsable del programa facilita anualment actualitzacions del procediment. Consulteu el procediment específic a l'enllaç:
https://xanascat.gencat.cat/estiuesteu/Manual_Procediments/Manual_Procediments.pdf

Les reserves dels programes "L'estiu és teu" i "Vacances en família" no s'han d'anul·lar amb el programa de reserves. L'anul·lació es fa a través del programa de gestió dels

serveis centrals. Cal seguir les indicacions del procediment corresponent del programa. Pel que fa als programes “Vacances en família” i “L’estiu és teu”, en cas que l’anul·lació de la reserva estigui justificada i requereixi la devolució de l’import abonat, cal seguir el procediment corresponent del programa. S’hi apliquen unes condicions específiques.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Full de càlcul: [eina càlcul despeses de gestió. \(Aquest document s’ha de descarregar cada vegada que es vulgui utilitzar\)](#)
- Procediment comptable establert des de l’àrea de Finances.
- [Programa de reserves.](#)
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa “Vacances en família”.](#)
- [Manual de procediments del programa “L’estiu és teu”](#)
- [Condicions generals de contractació](#)
- Manual de procediments de vendes.

5.2 PROCEDIMENTS D'ENTRADA I SORTIDA

5.2 PROCEDIMENT D'ENTRADA I SORTIDA

- 14 Entrada a les habitacions (*check-in*)
- 15 Lliurament de les habitacions
- 16 Entrada a les sales
- 17 Sortida de les habitacions (*check-out*)
- 18 Sortida de les sales
- 19 Control d'entrades al menjador

NOM DEL PROCEDIMENT: entrada a les habitacions

núm. 14
Departament responsable: recepció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: neteja, manteniment i direcció.

Objectiu:

Registrar l'entrada dels usuaris i informar-los de l'habitació que tindran assignada durant la seva estada i dels horaris i serveis de l'alberg.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserva d'habitacions.
- Neteja.
- Programes.

Activitats que cal dur a terme:

1. Verificar la reserva en la llista d'arribades previstes. En cas que l'usuari no tingui reserva
2. Comprovar que l'habitació que es lliura estigui neta i preparada. Només s'assignaran les habitacions quan consti en la llista que estan preparades.
3. El o la recepcionista ha de sol·licitar el document nacional d'identitat (o altres documents identificatius admesos legalment) de cadascuna de les persones usuàries de més de 14 anys, així com el carnet d'alberguista. En el cas de grups escolars, només cal el DNI de les persones responsables i de l'equip de monitors. Cal demanar la llista dels noms dels participants.
4. A les persones que no siguin alberguistes, se'ls ofereix la possibilitat de fer-se el carnet. Se li proposa la modalitat estàndard que té un any de durada o bé la modalitat temporal que té un mes de durada. En cas que la persona usuària decideixi no fer-se el carnet, se l'ha d'informar que se li aplicarà un suplement de 2,05 euros per persona i nit.
5. Registrar les persones usuàries en el registre dels Mossos d'Esquadra. S'han de retornar els DNI a la persona responsable i cal acreditar que totes les dades que hi apareixen són certes. En cas que es tracti de grups escolars o d'altres tipus de grups, el responsable del grup ha d'entregar a recepció una llista on constin el nom i cognoms de cadascun dels membres del grup. El/la recepcionista ha de vincular aquest llista a la fitxa d'entrada de la persona responsable del grup. Així mateix s'ha de complimentar el registre policial amb les dades dels participants de més de 14 anys.
6. Lliurar la targeta de benvinguda a l'usuari amb la normativa i el díptic *Què heu de fer en cas d'emergència?*.
7. S'ha de procedir al cobrament de l'habitació. S'ha de lliurar la factura en paper a la persona usuària o oferir-ne l'enviament per correu electrònic. Cal que en la factura hi constin desglossats tots els conceptes de l'estada, inclosos els extres generats que s'hauran d'abonar.

8. Poden haver-hi excepcions justificades en el cas d'escoles, de grups o programes. En aquest cas han d'estar justificades (es pot abonar la factura el dia abans de marxar).
9. S'ha de lliurar la clau o la targeta de l'habitació. Després de verificar les promocions i els descomptes en els casos en què n'hi hagi, caldrà comprovar si s'ha fet la petició de menús especials (en cas d'al·lèrgies o de persones vegetarians, celíaques, etc.), la qual hauria d'haver arribat juntament amb la reserva 15 dies abans de l'estada. En cas que no es faci en el temps previst, cal valorar si es pot donar el servei amb seguretat i comunicar-ho a la cuina o procedir a la signatura del document de no responsabilitat. El/la recepcionista ha d'explicar a l'usuari els horaris i els serveis de l'alberg i li ha de comunicar que està a la seva disposició per a qualsevol dubte o aclariment.

Es permet l'entrada a les habitacions a partir de les 15 h del dia d'arribada. Si l'usuari arriba a l'alberg abans de l'hora establerta, se'n pot registrar l'entrada, però cal que s'esperï fins a l'horari establert. Pot deixar les maletes a la consigna.

Cal informar les persones usuàries o els responsables de grups sobre les indicacions bàsiques de seguretat, d'emergència i evacuació. Se'ls recomana que revisin els plànols.

- El programa "L'estiu és teu" té procediments especials pel que fa a l'entrada i la sortida dels usuaris. Els usuaris no poden entrar a l'habitació el dia d'arribada fins que ho indiqui l'equip de monitors. Consulteu el [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#).

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llista d'arribades previstes.
- [Normativa emissió carnet d'alberguista](#)
- Fitxa d'entrada.
- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- [Manual del programa de registre de viatgers dels Mossos d'Esquadra](#).
- [Díptic emergència albergs Xanascat](#)
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#).
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)
- [Condicions generals de contractació](#)
- [Promocions i accés a la Xanascat](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: lliurament de les habitacions**núm. 15****Departament responsable:** recepció i neteja. **Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** neteja, manteniment i direcció.**Objectiu:**

Assegurar que l'habitació que s'assigna es presenta de manera adequada i corporativa en funció del tipus d'usuari.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserva d'habitacions.
- Neteja.
- Direcció.
- Programes.

Activitats que cal dur a terme:

Cal tenir en compte els diferents tipus de persones usuàries:

Reserves individuals i familiars i grups no escolars. Reserves del programa “Vacances en família” i participants en el programa “L'estiu és teu”.

Cal garantir que l'habitació està neta i que tot el mobiliari està en condicions d'ús. Tots els llits han d'estar preparats amb els elements següents:

- Funda de matalàs blava posada a tots els llits de l'habitació
- Llençols de sota ajustables amb la imatge corporativa posats a tots els llits de l'habitació.
- Coixí amb la coixinera corporativa posada a tots els llits de l'habitació.
- Llençol blanc plegat damunt del llit posat només en els llits reservats.
- Edredó corporatiu plegat dins de l'armari o damunt del llit, segons època de l'any, posats només en els llits reservats.
- Verificar que hi ha l'adhesiu que indica que els nens de menys de sis anys no poden dormir en els llits de dalt de les lliteres.

Reserves de grups escolars o esplais

Cal garantir que l'habitació està neta i que tot el mobiliari està en condicions d'ús.

Normalment els alumnes de les escoles i els esplais han de portar sac de dormir. Els llits han d'estar preparats amb els elements següents:

- Funda de matalàs blava posada a tots els llits de l'habitació.
- Llençols de sota ajustable amb la imatge corporativa posats a tots els llits de l'habitació.
- Coixí amb la coixinera corporativa posada a tots els llits de l'habitació.
- Edredó corporatiu plegat dins de l'armari o damunt del llit, segons època de l'any, posat només en els llits reservats (només en cas que els alumnes no portin sac de dormir i lloguin o portin llençols)
- Verificar que hi ha l'adhesiu que indica que els nens de menys de sis anys no poden dormir en els llits de dalt de les lliteres.

Equips de professorat i monitoratge de les activitats

- Funda de matalàs blava posada a tots els llits de l'habitació
- Llençols de sota ajustables amb la imatge corporativa posats a tots els llits de l'habitació.
- Coixí amb la coixinera corporativa posada a tots els llits de l'habitació.
- Llençol blanc plegat damunt del llit posat només als llits reservats.
- Edredó corporatiu plegat dins de l'armari o damunt del llit, segons època de l'any, posat només en els llits reservats.
- En el cas de professors/es tovallola plegada damunt del llit posada només als llits reservats.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llista d'arribades previstes.
- [Normativa emissió carnet d'alberguista](#)
- Fitxa d'entrada.
- [Manual del programa de registre de viatgers dels Mossos d'Esquadra](#)
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Fotografia d'una habitació per a reserves individuals, familiars i grups no escolars. Reserves del programa " Vacances en família" i participants al programa "L'estiu és teu"](#)
- [Fotografia d'una habitació per als alumnes de reserves de grups escolars o esplais](#)
- [Fotografia d'una habitació per a l'equip de professorat](#)
- [Fotografia d'una habitació per a l'equip de monitoratge](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: entrada a les sales comunes**núm. 16****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** neteja i manteniment.**Objectiu:**

Posar a disposició de qui ho necessiti les sales dels albergs en les condicions pactades.

Amb quins processos està vinculat:

- Neteja de les sales.
- Reserva de sales.
- Sortida de les sales.
- Programes.

Activitats que cal dur a terme:

1. Preparació prèvia de la sala d'acord amb els requisits sol·licitats.
2. Assegurar-se que la sala està disponible i neta. El/la recepcionista ha de comprovar que la sala disposa de tot el material i l'equipament que l'usuari va reservar, si no, ha de condicionar la sala a fi que estigui tot a punt per a quan l'usuari arribi.
3. En cas que la persona que en fa ús no s'allotgi a l'alberg s'ha de fer la reserva de la sala en el moment de l'arribada de l'usuari. Cal comprovar si se n'ha fet el pagament.
4. Recordar a l'usuari les normes d'ús de l'alberg relatives a les condicions generals, mostrar-li la ubicació de la sala i explicar-li les indicacions d'evacuació i emergència.
5. El recepcionista ha de comunicar a l'usuari que està a la seva disposició per a qualsevol dubte o necessitat que sorgeixi mentre fa ús de la sala.

Ús de la sala d'espai de jocs per a les famílies participants en el programa "Vacances en família": tots els albergs que participen en el programa han de destinar una sala o una zona de l'alberg a un espai de jocs, que ha de disposar dels materials de joc que proporcionen els serveis centrals. El personal de l'alberg ha de vetllar per la bona conservació i l'ordre dels articles de l'espai de jocs i ha d'informar les famílies participants de les condicions d'ús de l'espai i dels horaris per accedir-hi.

Cal senyalitzar correctament l'espai de jocs amb els cartells que consten a l'annex 2 del Manual de procediments del programa "Vacances en família". S'han de col·locar els cartells arreu de l'espai de jocs, ben visibles per a les persones usuàries.

En el cas del programa "L'estiu és teu", el responsable del torn ha de coordinar l'ús de les sales, ha de vetllar perquè es compleixi la normativa aplicable i es mantinguin les sales en bon estat.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Catàleg d'equipaments de la sala.
- Programa de reserves i tarifes vigents.
- Instruccions d'ús dels equipaments disponibles a la sala.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#).
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: sortida d'habitacions**núm. 17****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** neteja i manteniment.**Objectiu:**

Registrar la sortida de les persones usuàries i cobrar pel servei ofert.

Amb quins processos està vinculat:

- Entrada a les habitacions.
- Neteja de canvi o neteja a fons d'habitacions privades.
- Neteja de canvi o neteja a fons de les habitacions col·lectives.
- Neteja de canvi o neteja a fons del bany privat.
- Neteja de continuació o neteja a fons del bany col·lectiu.
- Programes.

Activitats que cal dur a terme:

1. S'ha de deixar lliure l'habitació el dia de la sortida com a molt tard a les 10.30 h.
2. El/la recepcionista ha de demanar a la persona usuària que torni la clau o targeta. En cas de pèrdua de la clau, es pot aplicar un recàrrec per aquest motiu.
3. La facturació i pagament de l'estada s'ha d'haver efectuat a l'entrada, no obstant s'ha de comprovar que s'hagi efectuat el pagament de l'estada. En cas que no s'hagi abonat, se'n farà el cobrament i es lliurarà a la persona usuària la factura en paper o se n'oferirà l'enviament per correu electrònic.
4. S'ha de revisar l'habitació. En els albergs en què hi hagi un sol recepcionista, aquest ha de comunicar al departament de neteja que faci la revisió de l'habitació. També ha de prendre nota de l'estat en què es trobi l'habitació en el formulari de revisió diària per si hi ha algun desperfecte no comunicat.

En el programa "L'estiu és teu", l'habitació es deixa lliure a les 10 h del dia de sortida. Les habitacions han de quedar buides i ordenades i la roba de llit s'ha de disposar en els bugaders habilitats. Les bosses dels participants s'han de desmarcar en un espai diferent sempre que sigui possible. En cas que no sigui possible, es poden deixar a l'habitació però ordenades per facilitar el procediment de neteja. Les habitacions s'han de tancar amb clau fins que es reculli l'equipatge.

Pel que fa a les habitacions de monitors, en cas que l'equip faci més torns d'estada a l'alberg, poden continuar utilitzant l'habitació. Així mateix, es deixarà ordenada i lliure d'obstacles per facilitar la neteja de dia de sortida. En el cas que l'equip no continuï en futures estades, cal acordar amb la direcció de l'alberg en quin moment cal deixar l'habitació, de manera que no s'entri en conflicte entre l'organització de l'estada i les necessitats de la instal·lació.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#).
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: sortida de les sales**núm. 18****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** neteja i manteniment.**Objectiu:**

Donar per acabat el servei i deixar la sala a disposició dels usuaris en condicions òptimes.

Amb quins processos està vinculat:

- Programes.
- Neteja de les sales.
- Reserva de sales.
- Entrada a les sales.
- Sortida de les sales.

Activitats que cal dur a terme:

1. Comprovar l'estat de la sala i dels equipaments de la sala.
2. Retornar o emmagatzemar al seu lloc el material i l'equipament utilitzat, si escau.
3. Avisar el servei de neteja perquè condicioni la sala.
4. Comprovar que s'ha efectuat el pagament, si escau.

En el programa "L'estiu és teu" les sales es poden utilitzar fins a la sortida de l'estada. S'han de mantenir ordenades, especialment el dia de sortida.

Pel que fa a la sala de monitors, poden utilitzar-la fins a la sortida de l'estada. Cal acordar amb la direcció de l'alberg en quin moment cal deixar la sala.

Cal deixar-la ordenada i lliure d'obstacles per facilitar-ne la neteja. En cas que continuïn les estades i es facin canvis d'equips, cal acordar amb la direcció de l'alberg i la coordinació dels altres torns per decidir en quin moment cal deixar la sala, de manera que no s'entri en conflicte entre l'organització de les estades i les necessitats de la instal·lació.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Catàleg d'equipaments de la sala.
- Contracte d'entrada i ús de les sales que consta en el sistema informàtic.
- Instruccions d'ús dels equipaments disponibles a la sala.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#).
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: control d'entrades al menjador**núm. 19****Departament responsable:** recepció, direcció, cuina**Persona responsable:** recepció**Departaments relacionats:** menjador i cuina.**Objectiu:**

Controlar que totes les persones que entren al menjador tinguin contractat el servei de l'àpat corresponent.

Amb quins processos està vinculat:

- Programes.
- Neteja.
- Servei de menjador.
- Cuina.

Activitats que cal dur a terme:

Aquest control s'ha de dur a terme en la mesura que sigui possible i sempre en funció de l'estructura del personal de l'alberg.

1. S'ha de supervisar l'entrada del menjador i verificar que tothom tingui el servei contractat, per això cal que l'usuari mostri la targeta de benvinguda que es dona el dia d'arribada en què consten els serveis reservats.
2. Les persones que viatgen soles o en grups de menys de 10 persones s'han d'identificar personalment. En el cas de grups de més de 10 persones, el responsable s'ha d'identificar i s'ha indicar el nombre de persones que té a càrrec i que menjaran en el torn corresponent.

En el cas de "L'estiu és teu", l'equip de monitors gestiona l'entrada al menjador i és responsable de supervisar-hi els participants.

En el cas del programa escolar, si cal fer torns d'entrada al menjador, l'alberg ha d'informar els responsables i el coordinador d'activitats de cada centre perquè organitzin els alumnes a l'hora indicada.

Cal assignar identificadors únics a les taules sempre que sigui possible. En cas que s'assignin taules concretes en una reserva, cal fer-ne constar l'identificador en la informació de benvinguda.

Cal prioritzar les taules amb bones condicions d'accés i moviment per a les persones usuàries que tenen diversitat funcional.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Targeta d'allotjament.
- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Oferta de menjar.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)

5.3 PROCEDIMENTS D'ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA

5.3 PROCEDIMENT D'ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA

- 20 Atenció a la persona usuària: obertura i tancament
- 21 Lloguer de llençols i tovalloles
- 22 Préstec de jocs de taula
- 23 Reserva de pícnic
- 24 Venda de tiquets de begudes
- 25 Servei de canvi
- 26 Custòdia d'objectes perduts
- 27 Custòdia d'objectes de valor i diners
- 28 Guardaequipatges
- 29 Medicaments en espais refrigerats
- 30 Servei de bugaderia en cas d'estades de llarga durada

NOM DEL PROCEDIMENT: atenció a la persona usuària (obertura i tancament)
núm. 20
Departament responsable: recepció i direcció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: tota la resta.

Objectiu:

Donar a conèixer a la persona usuària els horaris d'obertura i tancament de l'alberg.

Amb quins processos està vinculat: tots els processos de l'alberg.

Activitats que cal dur a terme:
Recepció

- Horari d'atenció: de les 8 h a les 23 h. Sempre que l'alberg estigui obert hi ha d'haver una persona encarregada d'atendre les persones usuàries.
- Horari de recepció: de les 8 h a les 13.30 h i de les 14 h a les 23 h.
- Superposició del torn de matí i del torn de tarda entre les 15.15 h i les 15.30 h per posar en comú la informació necessària sempre que sigui possible. En cas que no sigui possible, es deixarà per escrit.
- L'horari nocturn és de les 23 h a les 8 h.
- L'hora de tancament de l'alberg és a les 24 h.
- El servei d'atenció nocturna ha de controlar l'entrada dels usuaris allotjats a l'alberg. Es recomana obrir la porta principal com a mínim cada hora per facilitar l'accés a les persones que hagin sortit.

Habitacions:

- L'entrada a les habitacions s'ha de fer a partir de les 15 h.
- La sortida de les habitacions s'ha de fer com a molt tard a les 10.30 h del matí.
- Cal respectar el silenci a les habitacions a partir de les 23 h.

Tancament setmanal (temporada mitjana i baixa).

- L'hora de tancament dels diumenges o dies festius que es tanca l'alberg és a les 17 h.
- En cas que un grup faci alguna activitat (concertada amb temps), cal esperar que l'acabi abans de tancar l'alberg.
- L'hora de reobertura de l'alberg del primer dia després del tancament és a les 9 h.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

Cal disposar de les ordenances municipals de cada municipi sobre els horaris de silenci dels espais exteriors de les instal·lacions.

NOM DEL PROCEDIMENT: lloguer de llençols i tovalloles**núm. 21****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** bugaderia i personal de neteja.**Objectiu:**

Facilitar que els alberguistes que ho sol·licitin disposin del servei de lloguer de llençols i tovalloles.

Amb quins processos està vinculat: entrada a les habitacions.**Activitats que cal dur a terme:**

1. El o la recepcionista ha d'informar del cost d'aquest servei a l'usuari que ho sol·liciti i li ha de lliurar els llençols i les tovalloles.
2. Cal fer-ne el cobrament en el moment de lliurar-los i anotar-ne el càrrec en la factura de l'usuari.

En general, el preu de l'habitació inclou els llençols, excepte en el cas dels grups escolars, que han de portar sac de dormir. Per a aquests usuaris que ho sol·licitin s'ofereix el servei de lloguer de llençols, que han de sol·licitar a recepció. Cal fer-ho amb antelació per poder-ho preparar.

Situacions especials:

- El programa "L'estiu és teu" inclou en els llençols, però no les tovalloles. Aquest mateix servei s'aplica a l'equip de monitors.
- El programa "Vacances en família" inclou els llençols, però no les tovalloles.
- El programa escolar no inclou ni els llençols ni les tovalloles. S'inclouen els llençols i les tovalloles per als mestres acompanyants.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Condicions generals de contractació](#)
- [Promocions i accés a la Xanascap](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: préstec de jocs de taula**núm. 22****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** compres.**Objectiu:**

Facilitar que els usuaris de l'alberg gaudeixin dels jocs de taula que es posen a la seva disposició.

Amb quins processos està vinculat:

Gestió de zones comunes.

Activitats que cal dur a terme:

Els jocs que, com a mínim, cal tenir són:

- Un joc de cartes de la baralla espanyola, un de la francesa i l'Uno.
- Un joc d'escacs i un de dames.
- Un joc de parxís i un de l'oca.
- Un joc de dòmino.
- Pales de ping-pong en cas de tenir una taula per jugar.
- Jocs nous de diverses temàtiques (caldrà consensuar-les i fer-ne una revisió per assegurar-se que els jocs són aptes per a les persones usuàries).

1. Informar sobre les condicions generals del préstec.
2. Anotar en la fitxa personal de l'usuari quin joc s'ha endut i el dia i l'hora en què ho ha fet. Només poden demanar el préstec les persones que siguin majors d'edat, és a dir, els responsables de grup. Si un menor d'edat vol un joc, caldrà explicar-li aquesta indicació. Pel que fa als grups escolars, es presten blocs de jocs sencers i els responsables de grup els hauran de custodiar durant l'estada i retornar-los.
3. Vetllar perquè l'usuari signi un document en què es compromet a retornar-lo en el termini establert i en les mateixes condicions en què se li ha prestat. En cas contrari, haurà d'abonar la totalitat del seu preu en concepte de danys o pèrdua.
4. Supervisar si l'usuari retorna el joc amb bones condicions. Si tot és correcte, cal indicar l'hora del retorn a la seva fitxa. En cas que faltin peces o l'estat del joc no sigui satisfactori, se'n prendrà nota i haurà de pagar pels danys ocasionats, d'acord amb les condicions contractuals del préstec.
5. Vetllar pel bon estat dels jocs.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Fitxa personal de l'usuari.
- Fitxa de cessió del joc.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: reserva de pícnic		núm. 23
Departament responsable: recepció.		Persona responsable: recepcionista.
Departaments relacionats: menjador i cuina.		
Objectiu: Oferir la possibilitat que els usuaris puguin endur-se els àpats (esmorzar, dinar i sopar) en format pícnic per consumir-los fora de la instal·lació.		
Amb quins processos està vinculat: Lliurament del pícnic i cuina.		
Activitats que cal dur a terme: 1. Quan un alberguista vulgui fer ús del servei de pícnic, cal que ho comuniqui a recepció abans de les 20 h del dia anterior. 2. Un cop se n'ha pres nota, el o la recepcionista ha d'informar-ne a la cuina a les 20.30 h del dia anterior mitjançant el full de petició de pícnic. 3. El pícnic caldrà lliurar-lo a partir de les 9 h de l'endemà (poden haver-hi excepcions). El menú del pícnic es detalla a: https://xanascat.gencat.cat/ca/albergs/albergs/lescala-xanascat/gastronomia Cal tenir cura de les al·lèrgies i seguir les recomanacions següents: • Verificar si hi ha algun usuari al·lèrgic i que ho hagi notificat prèviament, comprovar quin tipus d'afecció té i comunicar-ho a la cuina. • Embolicar els aliments en bosses o contenidors per separat o de diferents colors perquè els usuaris amb al·lèrgia els puguin identificar. Dins del programa escolar, els contractes de centres educatius que inclouen algun pícnic han d'especificar el dia en què necessitaran aquest servei. En el cas de "L'estiu és teu", cal tenir present la programació de l'estada, atès que es demanarà pícnic els dies en què es faran sortides, excursions o activitats, d'acord amb el que es pacti amb coordinació.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Full de petició de pícnic (sistema informàtic). • Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries • Manual de procediments del programa escolar • Manual de procediments del programa "Vacances en família". • Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"		

NOM DEL PROCEDIMENT: venda de tiquets de begudes**núm. 24****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** menjador.**Objectiu:**

Proveir les persones usuàries d'altres begudes que no estiguin incloses en la manutenció contractada.

Amb quins processos està vinculat:

Subministrament de begudes.

Activitats que cal dur a terme:

En els albergs es permet la venda i el consum de begudes alcohòliques de graduació inferior als 16 graus a les persones majors d'edat. Aquestes begudes són: vi blanc, vi negre, vi rosat, cava i cervesa. Cal exposar la llista de tots els productes disponibles i els preus corresponents aprovats pel Consell d'Administració de l'Agència Catalana de la Joventut.

No s'autoritza l'organització d'esdeveniments o la promoció de begudes que afavoreixin el consum no responsable.

1. La venda dels tiquets de begudes es fa a recepció, dins de l'horari d'atenció. Cal anunciar-ho en un rètol informatiu, situat en un lloc visible i amb els preus indicats. Pel que fa a les begudes alcohòliques, només s'autoritzen les que determina la normativa i es pot demanar el DNI a l'usuari en cas que hi hagi dubtes si és major d'edat o no.
2. El o la recepcionista ha de cobrar les begudes al moment mitjançant factura simplificada.
3. Un cop fet el cobrament, cal lliurar un tiquet a l'usuari perquè el pugui bescanviar al menjador per la beguda.

Els usuaris també poden comprar refrescos i *snacks* en les màquines expenedores que tenen la majoria d'albergs.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Tiquets de begudes
- [Condicions generals de contractació](#)
- [Promocions i accés a la Xanascap](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: servei de canvi		núm. 25
Departament responsable: recepció, sotsdirecció i direcció	Persona responsable: recepcionista.	
Departaments relacionats: recepció.		
Objectiu: Facilitar als alberguistes monedes per a les màquines de begudes i la resta de serveis de què disposen els albergs i funcionen amb monedes.		
Amb quins processos està vinculat: caixa diària.		
Activitats que cal dur a terme: • Quan una persona usuària sol·liciti monedes, el o la recepcionista s'encarregarà de facilitar-les. • Aquest servei només es fa a recepció dins del seu horari d'atenció. Actualment, en el programa "L'estiu és teu" no hi ha aquest servei (tot i això consta en el manual per si cal activar-lo).		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Tiquet de caixa. • Instruccions del departament de finances.		

NOM DEL PROCEDIMENT: custòdia d'objectes perduts		núm. 26
Departament responsable: recepció.	Persona responsable: recepcionista.	
Departaments relacionats: tots els departaments de l'alberg.		
Objectiu: Guardar els objectes perduts perquè la persona usuària els pugui reclamar.		
Amb quins processos està vinculat: Custòdia d'objectes perduts.		
Activitats que cal dur a terme: 1. Quan algú trobi un objecte extraviat (sigui en les zones comunes, sigui en les habitacions) cal dur-lo a recepció perquè el custodii. 2. El o la recepcionista ha d'indicar amb una etiqueta la data i el lloc on s'ha trobat i l'ha de guardar a l'espai habilitat per a la custòdia. 3. En cas que algú el reclami, es lliura l'objecte a l'usuari sempre que s'hagi comprovat que efectivament n'és el propietari. 4. En cas que ningú el reclami i hagin passat 30 dies, la direcció de l'alberg ha de decidir què se n'ha de fer.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Llista d'objectes perduts. • Sistema GQF		

NOM DEL PROCEDIMENT: custòdia d'objectes de valor i de diners**núm. 27****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** recepció, direcció.**Objectiu:**

Custodiar diners, documentació i objectes de valor dels alberguistes en un lloc segur, d'acord amb l'article 46.2 del Decret 16/2022, d'1 de febrer, d'instal·lacions juvenils i de modificació del Reglament de campaments juvenils, aprovat pel Decret 203/2013, de 30 de juliol.

Amb quins processos està vinculat:

Custòdia d'objectes de valor.

Activitats que cal dur a terme:

1. Quan l'usuari demana a recepció que li guardi objectes de valor, diners o documentació, el o la recepcionista ha d'informar-lo del servei de custòdia de què disposa l'alberg.
2. El o la recepcionista ha d'imprimir un contracte del servei amb còpia en què es detallin el nom de la persona, la data i els objectes dipositats. Ambdues parts han de signar el contracte i quedar-se'n una còpia. En el contracte també hi ha de constar un localitzador que servirà per identificar l'objecte custodiat. Cal indicar, de manera expressa, que llevat els objectes custodiats, l'ACJ no es fa responsable de cap sostracció o pèrdua.
3. El o la recepcionista, a més, ha d'anotar en la fitxa de l'usuari l'ús del servei de custòdia, a fi de fer-ne la comprovació en finalitzar l'estada a l'alberg.
4. Cal emmagatzemar i custodiar l'objecte en l'espai que l'alberg determini. S'ha de disposar d'un espai o eines per poder custodiar degudament els objectes
5. Quan l'usuari sol·liciti l'objecte, cal que lliuri el contracte en què se n'acredita la custòdia perquè el o la recepcionista pugui identificar-lo i retornar-li l'objecte guardat.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Contracte de custòdia.
- Fitxa d'usuari.

NOM DEL PROCEDIMENT: guarda d'equipatges**Núm. 28****Departament responsable:** direcció, recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** recepció, neteja, manteniment i vetlladors de nit.**Objectiu:**

Guardar l'equipatge de les persones usuàries a l'entrada i a la sortida de l'estada.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserves
- Neteja
- Servei d'atenció nocturna
- Programes

Activitats que cal dur a terme:

Per facilitar aquest servei, cal tenir present el següent:

- Conèixer els tipus d'usuaris que ocuparan l'alberg (una persona, famílies, grups, escoles).
- Disposar d'espai adequat.
- Garantir seguretat: cal donar un tiquet a l'usuari perquè el guardi com a comprovant i garantia del servei.
- Lliurar a l'usuari l'equipatge dipositat quan ho sol·liciti.
- Oferir servei individual: els albergs posen a disposició dels usuaris armariets perquè dipositin el seu equipatge.

Horari del servei: el determina l'alberg.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llibre de control d'equipatge.

NOM DEL PROCEDIMENT: medicaments en espais refrigerats**núm. 29****Departament responsable:** recepció i direcció.**Persona responsable:** recepcionista i director/a.**Departaments relacionats:** recepció, restauració, neteja, manteniment i vetlladors de nit.**Objectiu:**

Assegurar que la persona usuària pugui guardar un medicament que necessiti estar refrigerat.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserves
- Neteja
- Restauració
- Manteniment
- Servei de vigilància nocturna

Activitats que cal dur a terme:

Cal tenir en compte els aspectes següents:

- Tenir el medicament i la prescripció mèdica corresponent.
- Comprovar que el medicament estigui envasat correctament i que l'envàs sigui l'original.
- Verificar-ne la temperatura.
- Identificar el medicament amb el nom de la persona.
- Acordar l'horari de recollida.
- Deixar el medicament en un lloc adequat, segur i d'accés fàcil.
- Donar-lo exclusivament a la persona que l'ha lliurat.
- Comunicar-ho internament (en els canvis de torn, etc.).
- Fer-ne una manipulació correcta i prendre-hi precaucions.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Normativa vigent.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: servei de bugaderia en cas d'estades de llarga durada
núm. 30
Departament responsable: neteja i recepció.

Persona responsable: personal de neteja i recepcionista.

Departaments relacionats: recepció, neteja i bugaderia.

Objectiu:

Definir les tasques necessàries per dur a terme el servei de bugaderia.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserves.
- Atenció a l'usuari.
- Neteja.

Activitats que cal dur a terme:

Per oferir el servei de bugaderia, cal tenir presents els punts següents:

- Aquest servei només s'ofereix en cas d'estades de llarga durada, sempre que ho determini així l'alberg.
- Prèviament, cal fer-ne l'organització i establir-ne uns criteris.
- La tarifa que s'aplica és la que aprova el consell d'administració.

A fi de prestar el servei als usuaris, cal fer aquestes tasques:

- Recollir la roba dels usuaris amb una bossa destinada únicament a aquesta tasca.
- Emplenar el document de lliurament de la roba, en què s'han de detallar les peces de roba que es recullen, el nom i els cognoms de la persona usuària i la seva habitació. Aquest document l'han de signar l'usuari i el recepcionista.
- Lliurar la bossa de la roba al personal de bugaderia.
- Un cop la roba estigui neta, el servei de bugaderia lliura les peces a recepció. Cal comprovar que el lliurament es correspon amb el que s'ha detallat en el document signat amb l'usuari.
- Recepció torna la roba neta a la persona usuària.

La roba neta es lliura a l'usuari al cap de 24 h, sempre que aquest hagi sol·licitat el servei abans de les 10 h, o bé en 48 h, segons el moment en què s'ha fet la petició.

En cas que l'alberg disposi de màquines de bugaderia d'autoservei amb monedes, les tasques anteriors no s'apliquen.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Bosses de recollida de roba.
- Document de lliurament (nombre i tipus de peces, nom i cognoms de l'usuari i habitació).
- [Condicions generals de contractació](#)

5.4 PROCEDIMENTS INTERNS

5.4 PROCEDIMENTS INTERNS

- 31 Incorporació de nous treballadors
- 32 Caixa diària
- 33 Emissió de llistes
- 34 Comunicació d'incidències
- 35 Traspàs d'informació entre els torns
- 36 Revisió diària de l'estat general de l'establiment
- 37 Comunicació de desperfectes al departament de manteniment
- 38 Gestió de la correspondència
- 39 Gestió dels correus electrònics i del contestador telefònic
- 40 Subministrament de material administratiu
- 41 Manteniment en ordre del lloc de treball
- 42 Manteniment i actualització de la cartellera d'informació
- 43 Gestió de les zones comunes
- 44 Detecció i abordatge de les violències masclistes als albergs de la XANASCAT
- 45 Gestió de la farmaciola

NOM DEL PROCEDIMENT: incorporació de nous treballadors		núm. 31
Departament responsable: direcció, Recursos Humans.	Persona responsable: direcció.	
Departaments relacionats: tots els departaments de l'alberg.		
Objectiu: Assolir el procediment més eficient en la incorporació de nous treballadors		
Amb quins processos està vinculat: Està relacionat amb tots els procediments, atès que el treballador que s'incorpora de nou ha de tenir coneixement de tot el funcionament de l'alberg.		
Activitats que cal dur a terme:		
Facilitar la incorporació de la persona treballadora nova, la seva integració i acollida per part de l'equip i minimitzar les inquietuds que podria generar la situació, cal seguir el pla d'acollida següent:		
• Ensenyar les instal·lacions. • Presentació dels companys/es de l'equip i de la resta d'equips. • Especificació de les tasques que ha de dur a terme. • Informació de l'alberg (productes i serveis). • En cas que la persona desenvolupi una funció que requereixi algun equip de protecció individual (EPI) segons l'avaluació de riscos laborals realitzada.		
A més, cal:		
• Preparar el lloc de treball. • Fer una visita guiada per les instal·lacions de l'alberg. • Obtindre un retorn per part de l'empleat dels primers dies, a fi de saber les dificultats amb què s'ha trobat. • Informar a l'equip directe amb antelació de la nova incorporació • Lliurament del manual de benvinguda i (si així està previst) del manual d'operacions. • Informació del correu electrònic corporatiu i que aquest canal serà el prioritari per a les comunicacions generals. • Informació de com accedir a la intranet corporativa i quina informació rellevant hi trobarà (conveni col·lectiu, protocols d'assetjament, notícies...). • Lliurament i signatura del calendari laboral de l'any en curs. • Signatura del contracte de treball i lliurament còpia per al/la treballador/a (cas de no haver-ho fet anteriorment) • Informació d'on podrà consultar i descarregar les nòmines mensualment. • Lliurament de la documentació dels riscos laborals associats al seu lloc de treball. • Lliurament de la documentació i informació sobre el pla d'emergència i d'evacuació de la instal·lació. • Informació sobre què fer en cas d'accident laboral. • Lliurament de la targeta per al registre de presència i explicació del funcionament del terminal de fitxatge.		

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Pla d'acollida.
- Normativa interna.
- Informació de l'alberg.
- [Manual benvinguda personal albergs](#)
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: caixa diària		núm. 32
Departament responsable: recepció.	Persona responsable: recepcionista.	
Departaments relacionats: direcció.		
Objectiu: Portar un control diari i per torns de la caixa de l'alberg.		
Amb quins processos està vinculat: Finances.		
Activitats que cal dur a terme: 1. Llistar els cobraments fets durant el dia mitjançant el programa de gestió de l'alberg. 2. Fer el full de caixa amb el programa de gestió. 3. Comptabilitzar l'estoc mínim de canvi.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Manual de funcionament del programa de gestió. • Full de caixa. • Sistema GQF		

NOM DEL PROCEDIMENT: emissió de llistes**núm. 33****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** neteja, menjador, cuina.**Objectiu:**

Elaborar diàriament llistes que permetin a la resta de departaments desenvolupar les seves tasques en funció de les necessitats de l'alberg.

Amb quins processos està vinculat:

Reserves d'habitacions, entrada i sortida d'habitacions, control d'entrades al menjador, reserva de pícnic, al·lèrgies i intoleràncies, vigilància nocturna.

Activitats que cal dur a terme:

1. Cada dia, a primera hora del matí, el personal de recepció ha de fer:
 - Una llista amb les entrades previstes durant el dia.
 - Una llista de sortides que, juntament amb la d'entrades, permeti organitzar la neteja de les habitacions.
 - Una llista de les al·lèrgies i intoleràncies alimentàries, que s'ha de fer arribar al personal de cuina amb antelació.
 2. A darrera hora del dia, el personal de recepció del torn de tarda ha d'elaborar:
 - Una llista en què constin el nom i els cognoms de totes les persones que s'allotgen a l'alberg aquella nit perquè el vigilant de nit pugui controlar les persones que entren i surten durant la nit. En el cas de grups, en la llista només hi ha de constar el nom del responsable, el nombre de persones que formen el grup i l'habitació del responsable.
 - Una llista amb el nombre de comensals que han contractat el servei per a cada àpat. Cal indicar també els serveis de pícnic quan convingui.
 3. El personal de recepció fa arribar la llista de comensals i de pícnic al personal de cuina perquè n'estigui informat.
- En el programa "L'estiu és teu", s'han de seguir les indicacions del manual de procediments sobre la informació que s'ha de saber i les dades que s'han de recollir de les fitxes de salut. Les indicacions són:
- Tenir una llista dels participants i de l'equip dirigent.
 - Fer una còpia de les titulacions de l'equip dirigent.
 - Anotar la distribució dels alberguistes per habitacions i els grups d'activitat.
 - Vetllar per les al·lèrgies i els medicaments, els drets d'imatges, els comprovants de baixa i les visites mèdiques, el pla d'activitats, la còpia de les assegurances i la notificació d'activitat.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llista amb les entrades previstes durant el dia.
- Llista de sortides previstes del dia.
- Llista amb el nombre de comensals que ha contractat el servei per a cada àpat.
- Llista de les al·lèrgies i intoleràncies alimentàries.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: comunicació d'incidències / accidents**núm. 34****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** tots els departaments.**Objectiu:**

Registrar, dins el termini i en la forma escaient, qualsevol incidència o accident produït a l'alberg a fi de fer-ne la gestió i l'estudi.

ACCIDENT: És un succés no esperat ni desitjat que ocasiona un dany.

INCIDENT: És un succés no esperat ni desitjat, però no ocasiona cap dany.

FALTA: Infracció o transgressió d'una normativa.

Per norma general els accidents s'han de notificar tots. No obstant, cal diferenciar:

- Situació greu: entenem un dany ocasionat durant el desenvolupament programa d'activitats o durant el transcurs d'una activitat pel qual l'accidentat s'ha hagut de traslladar a un centre mèdic o Hospital per ser atès.
- Situació lleu entenem que no es considera motiu de notificació quan d'accidents que han ocasionat danys lleus i que es poden solucionar amb l'aplicació de petites cures per part dels monitors.

El nivell de la comunicació d'una incidència, es valora per la severitat de succés:

- Severitat crítica o d'advertència quan es produeix "l'accident" però sense que ocasioni cap dany. És a dir: un quasi accident / un quasi error. La comunicarem.
- Severitat relativa o d'alerta, quan el succés podia haver tingut conseqüències. Valorarem l'enviament de la comunicació.
- Severitat lleu o d'avís, quan es tracta d'un succés puntual i aïllat. No la comunicarem.

Succés	Comunicació	Notificació GQF
Accident greu	✓	✓
Accident lleu	✓	✓
Incidència crítica	✓	✓
Incidència relativa	✓	✓
Incidència lleu	✓	✓

Amb quins processos està vinculat:

- Informació de les incidències informàtiques.
- Incidències tècniques o avaries.
- Servei d'alimentació.
- Comercialització i reserves
- Traspàs d'informació entre els torns.
- Traspàs d'informació a la direcció de l'alberg.
- Detecció de situacions de violència masclista

Activitats que cal dur a terme:

1. Quan es detecta una incidència /accident cal informar-ne i adjuntar tota la informació que pugui ser rellevant, a fi de comprendre-la i resoldre-la.
2. Caldrà informar a la direcció de la instal·lació qui en farà el seguiment corresponent i informará als departaments o direccions implicades de serveis centrals en cas de que sigui necessari.

Quan un treballador es trobi davant una situació que superi les seves funcions, cal que ho comuniqui a la direcció de l'alberg perquè prengui les decisions oportunes i emprengui les accions necessàries.

Abans de comunicar la incidència, cal tenir presents els diferents procediments sobre la gestió de la instal·lació i les activitats que es desenvolupen a l'alberg, els quals es presenten en aquest manual i en els documents vinculats.

Quant a les incidències de les activitats de "L'estiu és teu", cal seguir el manual de procediment d'aquest programa mitjançant el sistema GQF.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#).
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GLPI.](#)
- [Sistema GQF](#)
- [Protocol per a la detecció i l'abordatge de les violències masclistes als albergs de la XANASCAT](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: traspàs d'informació entre els torns**núm. 35****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** tots els departaments.**Objectiu:**

Comunicar les incidències i accions rellevants al personal que entri a treballar perquè en tingui coneixement.

Amb quins processos està vinculat:

- Tots els processos.
- Traspàs d'informació a la direcció de l'alberg.
- Informació de les incidències.

Activitats que cal dur a terme:

1. Durant el transcurs del torn, el recepcionista pren nota de les incidències i accions que haurà de comunicar al company que el substitueixi. Les incidències queden recollides al sistema GQF o per escrit en el llibre d'incidències.
2. En el moment de canvi de torn, el recepcionista que acaba la jornada transmet totes les incidències i accions necessàries al recepcionista que comença a treballar perquè pugui desenvolupar-ne les tasques amb normalitat (incidències amb la caixa, usuaris amb necessitats especials, entrades pendents, avaries, peticions especials, etc.).
3. En cas que els dos torns no es trobin, el llibre d'incidències és el document de referència per al torn següent.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: revisió diària de l'estat general de l'establiment
núm. 36
Departament responsable: recepció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: direcció, neteja, manteniment.

Objectiu:

Vetllar perquè l'establiment tingui un estat òptim pel que fa a la conservació i l'ordre.

Amb quins processos està vinculat: tots els processos de l'alberg.

Activitats que cal dur a terme:

1. Fer, com a mínim, dues rondes diàries d'inspecció general de l'establiment, una al matí i una altra a la tarda; vetllar per l'ordre a les sales, el mobiliari, els espais destinats als infants, etc., i detectar avaries (llums foses, etc.).
2. Anotar en el sistema GQF:
 - La descripció de l'avaría o anomalia.
 - La localització de l'avaría o anomalia.
 - La data, l'hora i el nom.
3. Si l'anomalia entorpeix el funcionament d'una habitació, cal revisar la distribució de les habitacions i adaptar-la a la circumstància.
4. Recollir els formularis de detecció d'anomalies i avaries que ha dut a terme el departament de neteja.
5. Anotar els avisos dels usuaris.
6. En finalitzar la ronda, cal avisar els departaments de manteniment i de neteja perquè efectuïn les tasques pertinents.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: comunicació de desperfectes al departament de manteniment
núm. 37
Departament responsable: recepció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: manteniment, servei de neteja i direcció de l'alberg.

Objectiu: Comunicar al departament de manteniment les anomalies i avaries detectades a fi de reparar-les.

Amb quins processos està vinculat:

- Revisió diària de l'estat general de l'establiment.
- Detecció d'anomalies i avaries per part de recepció.
- Detecció d'anomalies i avaries per part del personal de neteja.

Activitats que cal dur a terme:

1. Informar la direcció de les anomalies i les avaries detectades perquè en tingui constància.
2. Registrar el desperfecte en la llista d'incidències de recepció (o GQF) i fer-ne el seguiment a fi de reparar-lo.
3. Informar-ne el departament de manteniment perquè en faci la reparació.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llista de revisió de l'estat general de l'establiment.
- Llibre d'incidències de recepció.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: gestió de la correspondència**núm. 38****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** direcció de l'alberg, serveis centrals de l'ACJ.**Objectiu:** Gestionar correctament la correspondència d'entrada i sortida mitjançant un registre oficial o ordinari.**Amb quins processos està vinculat:** gestió de la correspondència.**Activitats que cal dur a terme:**

1. Registrar l'emissió i la recepció de la correspondència per portar-ne un control. En rebre una carta o en emetre-la, cal estampar-hi el tampó pertinent, en què consten el número del registre i la data d'emissió o recepció.
2. Anotar el motiu de la carta, el número de registre, la data i el destinatari en el registre S@rcat.
3. Quan el destinatari d'alguna de les cartes rebudes sigui un dels usuaris de l'alberg, cal penjar un avís al tauler d'informació (s'ha de fer el mateix en cas de trucades als usuaris) perquè sàpiga que pot recollir-les a recepció en l'horari establert.
4. Qualsevol document rebut se n'ha d'informar la direcció perquè en tingui coneixement i en faci la corresponent gestió, resposta o derivació.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llibre de registre de correspondència d'entrada i sortida S@rcat.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: gestió dels correus electrònics i del contestador telefònic
núm. 39
Departament responsable: recepció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: direcció de l'alberg, central de reserves de la XANASCAT.

Objectiu:

Gestionar correctament els correus electrònics rebuts a l'alberg i activar el contestador automàtic

Amb quins processos està vinculat:

- Reserva d'habitacions i sales.
- Anul·lació de reserves.
- Gestió de la correspondència.

Activitats que cal dur a terme:

1. Gestionar els correus electrònics que rebí cada dia durant el torn de treball.
2. Arxivar els correus que continguin informació rellevant.
3. Respondre tots els correus electrònics en 24 hores com a màxim. Les peticions que no es puguin atendre dins d'aquest termini, s'han de trametre a la central de reserves de la XANASCAT o a l'àrea corresponent, d'acord amb els horaris determinats, perquè hi donin resposta.
4. Vetllar perquè s'emeti un missatge automàtic per correu electrònic quan l'alberg està tancat, d'acord amb el model següent:

Hola,
L'alberg (nom de l'alberg) de la XANASCAT romandrà tancat per (motiu) fins al (data).
Per a qualsevol qüestió, us podeu posar en contacte amb la central de reserves de la XANASCAT per telèfon (93 483 83 63) o per correu electrònic (reserves.xanascats@gencat.cat). També podeu consultar el nostre web (www.xanascats.gencat.cat) i fer-hi reserves les 24 hores.
Moltes gràcies i disculpeu les molèsties.
5. Vetllar perquè s'emeti un missatge automàtic pel contestador telefònic quan l'alberg està tancat, tal com s'indica al manual per al contestador automàtic

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Sistema GQF](#)
- [Manual contestador automàtic](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: subministrament de material administratiu **núm. 40****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** direcció de l'alberg.**Objectiu:**

Disposar del material administratiu necessari.

Amb quins processos està vinculat: compres.**Activitats que cal dur a terme:**

1. Detectar quan manca material administratiu i iniciar el procés de subministrament.
2. Comptabilitzar el material que necessita cada departament i emplenar el formulari de petició.
3. Recollir el material sol·licitat al magatzem.
4. Anotar la quantitat de material adquirit per controlar-ne l'estoc i demanar-ne més quan calgui.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Petició de material d'oficina](#)
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: manteniment en ordre del lloc de treball		núm. 41
Departament responsable: recepció.	Persona responsable: recepcionista.	
Departaments relacionats: direcció de l'alberg.		
Objectiu: Vetllar perquè el lloc de treball estigui en bones condicions quant a ordre i netedat.		
Amb quins processos està vinculat: • Neteja de fons i de manteniment.		
Activitats que cal dur a terme: 1. Cal que el recepcionista tingui cura constant del seu lloc de treball. 2. El recepcionista ha de mantenir l'ordre tant de la seva taula de treball com de la recepció, i vetllar per la netedat de l'espai.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Sistema GQF		

NOM DEL PROCEDIMENT: manteniment i actualització de la cartellera d'informació
núm. 42
Departament responsable: recepció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: direcció de l'alberg, unitat de màrqueting.

Objectiu:

Oferir als usuaris un espai on puguin trobar tota la documentació i informació relatives a l'alberg que siguin del seu interès.

Amb quins processos està vinculat:

- Recepció.

Activitats que cal dur a terme:

1. La unitat de màrqueting indica quina ha de ser la ubicació de la cartellera i en determina els continguts.
2. El recepcionista s'encarrega de tenir cura de l'estat de la cartellera i de mantenir-hi la informació al dia. Ha de revisar la cartellera, com a mínim, una vegada per setmana i si arriba informació nova cal que la pengi en el lloc corresponent.
3. El recepcionista també controla l'estoc d'informació (tríptics, díptics...) i avisa direcció en cas que n'hagi de sol·licitar més.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Formulari de petició de material.
- Llista de revisió de l'estat general de l'establiment.
- Llibre d'incidències de recepció.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: gestió de les zones comunes**núm. 43****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** neteja i manteniment.**Objectiu:**

Gestionar correctament les sales comunes perquè els usuaris puguin gaudir-ne fent-ne un ús adequat.

Amb quins processos està vinculat:

Neteja de continuació i de fons de les zones comunes.

Activitats que cal dur a terme:

1. A part de la neteja diària de les sales comunes feta pel departament de neteja, el recepcionista vetlla pel bon estat i l'ordre d'aquests espais.
2. El recepcionista informa els usuaris de les activitats que poden dur a terme (visionar pel·lícules o programes televisius, jugar a jocs de taula, entre d'altres) i advertir-los dels usos inadequats.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llista de revisió de l'estat general de l'establiment.
- Llibre d'incidències de recepció.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: detecció i abordatge de les violències masclistes als albergs de la XANASCAT
núm. 44
Departament responsable: direcció.

Persona responsable: direcció o sotsdirecció.

Departaments relacionats: direcció dels programes de joventut, participació i gènere; recepció; personal de neteja; personal de manteniment; personal de restauració; vetllador de nit, i monitor de programes d'activitats.

Objectiu:

Garantir que el personal de l'alberg coneix i aplica el protocol per a la detecció i l'abordatge de les violències masclistes i hi està format, a fi de vetllar per la seguretat dels usuaris.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserves.
- Neteja.
- Programes d'activitats.
- Formació de Recursos Humans.

Activitats que cal dur a terme:

- Formar tots els equips de treball de l'alberg.
- Tenir en compte els diferents tipus de persones usuàries.
- Accedir al Protocol.
- Identificar visiblement l'alberg com a punt lila.
- Localitzar un espai segur i tranquil on atendre i fer l'acompanyament als usuaris que ho necessitin.
- Conèixer el responsable de l'ACJ (tel.: 607 073 955).

Reserves individuals, familiars i de grups:

Vetllar perquè tothom segueixi el protocol i actuï de la manera següent:

- Observar i detectar.
- Valorar
- Actuar (atenció, escolta activa, acompanyament)
- Recollir Informació
- Comunicar

Reserves de grups escolars i estades de colònies del programa "L'estiu és teu":

Valorar i aplicar el protocol vigent en cada un dels programes:

- Estades amb professors, monitors, responsables i tutors.
- Estades amb monitors i monitores.
- Estades amb tutors i tutores i responsables legals.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llista de reserves.
- Llibre de registre.
- [Protocol per a la detecció i l'abordatge de les violències masclistes als albergs de la XANASCAT.](#)
- Diagrama d'actuació per a l'abordatge de les violències masclistes als albergs.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: gestió de la farmaciola per a persones usuàries
núm. 45
Departament responsable: direcció, sotsdirecció, recepció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: Àrea RH, Àrea Gestió Tècnica

Objectiu:

Gestionar el contingut de la farmaciola per a ús de les persones usuàries.

Decret 16/2022, d'1 de febrer, d'instal·lacions juvenils i de modificació del Reglament de campaments juvenils, article 37:

Cal disposar d'una farmaciola de primeres cures, amb els materials suficients per poder atendre les incidències més freqüents. Aquesta farmaciola ha d'estar en espais reservats al personal de la instal·lació juvenil i ha d'estar tancada convenientment per impedir un accés eventual dels infants als materials sanitaris.

Amb quins processos està vinculat: Comunicació d'accident o incident de les persones usuàries.

Activitats que cal dur a terme:

La farmaciola ha de disposar de tots els materials imprescindibles per poder atendre les incidències més freqüents.

1. L'alberg ha de disposar d'una farmaciola que permeti a les persones usuàries actuar en cas de petits accidents o incidències que tinguin lloc a la instal·lació.
2. Aquesta farmaciola no està destinada al personal de la instal·lació pel qual està prevista la corresponent a la legislació vigent de riscos laborals.
3. La farmaciola ha de ser molt bàsica i no ha d'incloure medicaments.
4. És imprescindible que es revisi periòdicament (caducitat dels productes, guants de làtex...) i que s'adapti a les necessitats segons l'ocupació i perfil de persones usuàries de la nostra instal·lació.
5. A l'alberg cal assignar una persona responsable de la reposició i el control de caducitats.
6. S'ha de custodiar a recepció lluny de l'abast dels infants i joves.
7. S'aconsella tenir sempre a mà un llistat de telèfons d'emergència i deixar-ne una còpia dins la farmaciola.
8. La persona responsable del grup que faci ús de la farmaciola s'ha de responsabilitzar del seu bon ús i cura.
9. Quan una persona usuària necessiti material de la farmaciola, cal que el recepcionista li preguntï, abans de facilitar-li'n, si té alguna al·lèrgia o intolerància.
10. El personal de l'alberg i l'ACJ s'eximeix de qualsevol responsabilitat derivada del seu ús.
11. Cal fer constar a la farmaciola:
"L'alberg no es fa responsable de l'ús indegut de la farmaciola i dels seus continguts per part de les persones usuàries. Aquestes seran responsables de les intervencions sanitàries dutes a terme sota la seva responsabilitat."

En el cas del programa "L'estiu és teu", l'equip de monitors és el que sempre presta la primera atenció a l'usuari. Cal tenir en compte la informació de la fitxa de salut i valorar sempre si la cura la pot fer el monitor o cal una atenció mèdica facultativa. En cas que es tracti d'una urgència, cal trucar al 112 al més aviat possible.

Farmaciola proposada per cures bàsiques

Instrumental	Cures	Auxiliar	Antisèptics
- Tisores rectes de punta rodona - Pincres petites de punta rodona amb dents - Termòmetre digital¹ - Guants d'un sol ús de làtex² - Mocador triangular³	- Gases esterilitzades - Benes de diferents mides⁴ - Banda adhesiva de roba - Banda adhesiva hipoal·lergògena - Apòsits i tiretes de diferents mides - Sèrum fisiològic⁵ - Producte per a les picades - Sabó líquid⁶	- Alcohol etílic (70°)⁷ - Cotó hidròfil (absorbent)⁸ - Imperdibles	- Antisèptic d'ús extern (solució aquosa de povidona iodada al 10% o de clorhexidina)⁹

Sota cap concepte la farmaciola pot contenir:

- Medicaments
- Tisores i pincres rovellades o en mal estat.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)
- [Procediment i condicions d'ús de les farmacioles per a les persones usuàries](#)

¹ Es recomana tenir una pila de recanvi

² Cal utilitzar-los sempre que fem una actuació de caràcter sanitari.

³ Per a improvisar un embenatge o cabestrell.

⁴ Es recomana tenir-ne de diferents mides (5 cm, 7 cm i 10 cm).

⁵ Per netejar ferides i ulls. Recomanable en format monodosi.

⁶ Per rentar les mans i les ferides lleus.

⁷ Per desinfectar el material, no les ferides.

⁸ No utilitzar sobre ferides.

⁹ Per desinfectar després de netejar la ferida.

5.5 PROCEDIMENTS D'ALTRES SERVEIS ALS USUARIS

5.5 PROCEDIMENTS D'ALTRES SERVEIS ALS USUARIS

- 46 Comunicació d'accident / incident dels usuaris
- 47 Incidents amb les pertinences dels usuaris
- 48 Atenció nocturna
- 49 Bústia de queixes i suggeriments
- 50 Fulls de reclamació oficials
- 51 Enquestes de valoració

NOM DEL PROCEDIMENT: comunicació d'accident / incident dels usuaris		núm. 46
Departament responsable: recepció.	Persona responsable: recepcionista.	
Departaments relacionats: tots els departaments.		
Objectiu: Gestionar correctament les situacions en què els usuaris estiguin involucrats en algun incident o accident.		
Amb quins processos està vinculat: • Traspàs d'informació entre torns. • Traspàs d'informació amb la direcció de l'alberg. • Gestió de la farmaciola i subministrament als usuaris. • Disposició d'espai emprat com a infermeria, en cas que l'usuari es trobi malament i hagi de descansar.		
Activitats que cal dur a terme: 1. El personal de recepció, en assabentar-se de l'accident, ha d'anar de seguida al lloc on es trobi l'usuari afectat, li presti els primers auxilis si està en disposició de fer-ho, i analitzi i avaluï la gravetat dels fets. En cas que la situació sigui greu, cal trucar de seguida al 112. 2. Si es tracta d'un incident lleu (cops, petits talls, etc.), cal prestar-hi cura; si és greu, cal trucar immediatament al telèfon d'urgències 112 perquè els serveis sanitaris atenguin l'usuari. 3. Un cop fetes les tramitacions necessàries perquè l'usuari sigui atès, cal comunicar-ho al més aviat possible al seu acompanyant o, en cas de grups i menors, informar-ne la persona responsable, professor, pare, mare o tutor. 4. En cas d'accident greu, cal notificar-ho a la direcció de l'alberg perquè valori la situació i la necessitat de transmetre la informació i activar el C2 (coordinació i control) o no. A més, cal notificar la incidència mitjançant el document corresponent i enviar-lo per correu electrònic al responsable del servei o activitat en còpia al Director de l'Àrea Xanascap i el Director de Serveis a la Joventut 5. Posteriorment als fets, es recomana que des de direcció es mostri interès per l'estat de la persona afectada (si està encara allotjada a l'alberg, se li pot preguntar directament o, en cas contrari, se li pot trucar o enviar-li un correu electrònic).		
El programa escolar recull una fitxa per registrar un incident o accident. Quant al programa "L'estiu és teu", regula la gestió i comunicació d'incidències, tant a l'ACJ com a les famílies. Cal seguir els procediments indicats, pel que fa al temps i la forma. Les incidències i accidents s'han d'incloure en el programa GQF.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Manual de procediments del programa "Vacances en família". • Manual de procediments del programa "L'estiu és teu" • Manual de procediments del programa escolar • Sistema GQF • Protocol per a la detecció i l'abordatge de les violències masclistes als albergs de la XANASCAT • Notificació incidències.		

NOM DEL PROCEDIMENT: incidents amb les pertinences dels usuaris	núm. 47
--	----------------

Departament responsable: recepció, direcció i àrea de gestió jurídica de serveis centrals.

Persona responsable: direcció.

Departaments relacionats: recepció, manteniment, direcció i vetllador de nit.

Objectiu:

Definir les tasques a fi de gestionar les reclamacions dels usuaris de l'alberg en cas d'incidències o desperfectes de vehicles, etc.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserves.
- Neteja.
- Restauració.
- Manteniment.
- Servei de vigilància nocturna.
- Programes.
- Contractació externa.

Activitats que cal dur a terme:

En cas que una persona usuària, el seu vehicle, etc. tingui un incident, cal seguir les instruccions següents:

- Fer fotos del que ha passat amb el telèfon mòbil a fi de demostrar l'incident. És important no entrar en discussió amb l'usuari. L'objectiu és agafar tota la informació del succés.
- Comunicar l'incident a direcció.
- Redactar-ne l'informe.
- Enviar l'informe a l'àrea de gestió jurídica i contractació de serveis centrals de l'ACJ, amb còpia a la direcció.

S'informa que l'alberg no es fa responsable dels incidents a l'exterior de les instal·lacions ni de les pertinences o objectes de valor de dins els vehicles.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer

- Informe model per enviar a serveis centrals.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: atenció nocturna**núm. 48****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** zelador de nit.**Departaments relacionats:** recepció, direcció de l'alberg.**Objectiu:**

- Vetllar pel bon funcionament de l'alberg en horari nocturn, permetre l'entrada dels usuaris a l'alberg i portar-ne un control.
- Activar el pla d'autoprotecció en cas de necessitat.
- Activar el procés de comunicació d'incidències si cal.
- Vetllar per la normativa de l'alberg.
- Atendre les persones usuàries en cas que ho necessitin.

Amb quins processos està vinculat:

- Pla d'autoprotecció.
- Pla d'evacuació.
- Atenció al client: obertura i tancament.
- Comunicació d'incidències.
- Emissió de llistes.
- Comunicació de desperfectes a manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

El zelador de nit desenvolupa les tasques següents:

1. Vetllar perquè es respecti l'horari de silenci (a partir de les 23 h) a la zona de dormitoris i es tanqui la porta principal (a partir de les 24 h).
2. Obrir la porta de l'establiment perquè els usuaris hi entrin i comprovar-ne prèviament la identitat.
3. Donar suport a les demandes dels usuaris (informació, préstec, recollida de jocs i recepció de trucades), que es gestionaran mitjançant els adults que se'n responsabilitzen.
4. Fer tasques senzilles de suport (vetllar per l'ordre de les sales, fer revisions, etc.) sempre que no comprometin la seva funció principal.
5. Conèixer les instal·lacions de l'alberg (electricitat, aigua, gas, acumulador, clorador, calefacció, etc.) i actuar-hi en cas de necessitat, d'acord amb el manual d'instruccions elaborat per la direcció del centre.
6. Atendre de manera respectuosa i tranquil·la en tot moment.
7. Fer recorreguts de supervisió i portar en tot moment el telèfon d'emergències
8. Contactar amb la direcció o subdirecció davant de qualsevol situació que superi les seves atribucions o capacitat d'actuació, amb el mitjà que se li hagi indicat, a fi d'informar-ne i rebre'n instruccions.
9. Vestir degudament uniformat i identificat.
10. Disposar de la llista de persones que pernocten a l'alberg i que li ha facilitat el o la recepcionista.

Pel que fa a les estades de centres educatius, el servei d'atenció nocturna contacta amb els responsables en cas que els seus alumnes facin soroll. El personal de l'horari nocturn no pot accedir a les habitacions dels alumnes, llevat que sigui estrictament necessari per atendre una urgència o emergència.

En les estades del programa "L'estiu és teu", en cas que els participants facin més gresca del compte o siguin autors d'alguna incidència detectada, el servei d'atenció nocturna en parlarà amb els monitors del grup.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llista de persones que pernocten a l'alberg.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#).
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: bústia de queixes i suggeriments**núm. 49****Departament responsable:** direcció de l'alberg.**Persona responsable:** director/a de l'alberg.**Departaments relacionats:** direcció de la XANASCAT.**Objectiu:**

Facilitar a les persones usuàries un canal de comunicació perquè puguin fer suggeriments o comentaris a fi de millorar el servei.

Amb quins processos està vinculat

- Enquestes de valoració.

Activitats que cal dur a terme:

1. En un lloc visible de la recepció, informar de l'adreça de correu corporatiu a la qual els usuaris poden enviar suggeriments o observacions.
2. A fi d'analitzar les dades, la direcció de l'alberg ha d'elaborar un informe mensual dels suggeriments recollits i del seguiment que s'ha fet en cada cas. Un cop elaborat, cada mes l'ha d'enviar a la central perquè conegui i valori els resultats.
3. Quan sigui necessari, s'han de dur a terme les actuacions oportunes d'acord amb els suggeriments rebuts.

Totes les queixes dels programes, així com les propostes de millora o suggeriments, s'han de fer arribar al responsable de cada programa d'acord amb el correu indicat.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Enquesta de valoració.
- Llista de queixes i suggeriments recollits.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#).
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: fulls de reclamació oficials**núm. 50****Departament responsable:** recepció.**Persona responsable:** recepcionista.**Departaments relacionats:** central de la XANASCAT i direcció de l'alberg.**Objectiu:**

Recollir les valoracions dels usuaris de cada alberg per millorar el servei.

Amb quins processos està vinculat:

- Bústia de queixes i suggeriments.
- Enquestes de valoració.

Activitats que cal dur a terme:

La recepció ha de disposar de fulls de reclamació oficials i els ha de facilitar a qui els sol·liciti, encara que no hagi formalitzat cap tracte comercial amb l'alberg.

1. Quan alguna persona demani un full de reclamació, cal facilitar-li l'imprès oficial. És convenient avisar la direcció o algun superior.
2. L'usuari o usuària ha d'emplenar el full amb totes les dades de la reclamació (nom, nacionalitat, domicili, número del DNI o passaport); l'exposició dels fets que han motivat la queixa, la petició i si cal, es poden aportar a la reclamació els documents que cregui convenients adjuntar.
3. La persona de recepció s'ha de quedar un exemplar de la còpia i l'usuari ha de conservar la seva signada i segellada.
4. La direcció o, en cas que estigui absent, la persona encarregada pot fer al·legacions en el mateix full en l'apartat observacions del establiment.
5. La Direcció de l'alberg ha de fotocopiar-ne la còpia i ha de elaborar un informe amb totes les dades i la informació dels fets i l'ha d'enviar a la direcció de la XANASCAT, que ho gestionarà a qui pertogui.

Estem obligats a donar resposta a la queixa/reclamació/denúncia al més aviat possible, i en qualsevol cas, en el termini màxim d'1 mes des del que és presentada.

Si la queixa/reclamació/denúncia no s'ha resolt de manera satisfactòria durant el termini d'1 mes, la persona consumidora té dret a fer arribar el full de reclamació als organismes oficials (Servei públic de Consum).

Totes les reclamacions s'han de comunicar a la direcció de la XANASCAT amb la còpia corresponent i l'informe dels fets.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Full oficial de reclamacions.](#)
- Llista de queixes i suggeriments recollits.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família".](#)
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: enquestes de valoració**núm. 51****Departament responsable:** Direcció Àrea Xanascat**Persona responsable:** director/a de l'alberg.**Departaments relacionats:** direcció de l'alberg.**Objectiu:**

Recollir les valoracions dels usuaris després de l'estada a fi de millorar el servei de cada alberg i de la xarxa en general.

Amb quins processos està vinculat:

- Enquestes.
- Bústia de suggeriments.
- Sortida d'habitacions.
- Entrada a les habitacions.

Activitats que cal dur a terme:

1. Enviar, de manera automàtica, una enquesta a la persona que hagi fet una estada a l'alberg mitjançant una reserva formal perquè, quan arribi a casa, pugui valorar els serveis del centre. En el cas que hagi fet una reserva directa, caldrà demanar-li el correu per fer-li arribar de manera manual.
2. Els resultats de les enquestes de valoració s'han d'enviar directament a la direcció de la XANASCAT.

La direcció de la XANASCAT ha d'elaborar un informe mensual dels resultats i adreçar-lo als diferents albergs perquè puguin saber com es valoren els seus serveis i la posició que ocupen en relació amb els albergs de tota la xarxa. Així els directors i directores poden valorar les dades i actuar en conseqüència.

Per als centres educatius hi ha dues enquestes: una que recull la valoració de l'allotjament i la manutenció, que es lliurarà als centres que no facin activitats, i una altra que, a més de la valoració de l'allotjament i la manutenció, inclou un apartat per valorar les activitats fetes.

En el cas de "L'estiu és teu" i "Vacances en família", els responsables de programa o el departament de màrqueting facilitaran una enquesta específica.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Enquesta de valoració.
- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Manual de procediments del programa "Vacances en família"](#).
- [Manual de procediments del programa "L'estiu és teu"](#)
- [Sistema GQF](#)

M06-PROGRAMES

6.1 PROCEDIMENT D'APLICACIÓ DELS PROGRAMES

- | | |
|----|-----------------------|
| 52 | "L'estiu és teu" |
| 53 | "Vacances en família" |
| 54 | Escoles |

Els programes de la XANASCAT estan pensats perquè tant els més petits com els joves i els adults puguin aprofitar al màxim el temps lliure a les instal·lacions i l'entorn dels albergs que formen la xarxa XANASCAT.

A continuació es detallen les fitxes resum de cada programa amb la informació corresponent.

6.1 PROCEDIMENTS D'APLICACIÓ DELS PROGRAMES

NOM DEL PROCEDIMENT: “L’estiu és teu”		núm. 52
Departament responsable: tots.	Persona responsable: director/a de l'alberg.	
Departaments relacionats: tots.		
Objectiu: Dotar de contingut pedagògic, cultural, esportiu i de convivència el període de les vacances d'estiu mitjançant estades, amb l'objectiu que els infants i els joves aprenguin d'una manera diferent mentre gaudeixen d'uns dies de lleure educatiu. El programa “L’estiu és teu” és una proposta de l'Agència Catalana de la Joventut del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya. S'adreça a infants i joves de 5 a 16 anys amb l'objectiu que es diverteixin i aprenguin d'una manera diferent durant les vacances d'estiu als albergs de la Xarxa Jove d'Albergs de Catalunya (XANASCAT). El programa “L’estiu és teu” es divideix en 14 modalitats d'activitats diferents dirigides per professors i tècnics especialitzats i monitors de lleure (tots supervisats i orientats d'acord amb els serveis pedagògics de l'Agència Catalana de la Joventut).		
Amb quins processos està vinculat: Tots els de l'alberg.		
Activitats que cal dur a terme: El director o la directora de l'alberg és responsable de donar a conèixer a tot l'equip del centre les condicions i els serveis que s'ofereixen en el programa, amb la finalitat que s'apliquin les condicions establertes. Si l'equip humà de l'alberg té qualsevol dubte cal que consulti el Manual de procediments del programa “L’estiu és teu”.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Manual de procediments del programa “L’estiu és teu” • Sistema GQF		

NOM DEL PROCEDIMENT: “Vacances en família”**núm. 53****Departament responsable:** tots.**Persona responsable:** director/a de l'alberg.**Departaments relacionats:** tots**Objectiu:**

Promoure experiències i oportunitats per viure el lleure compartit en família, enfortir vincles i valors i, alhora, conèixer el paisatge, les persones i la cultura del nostre país. Oferir la possibilitat de gaudir d'unes vacances a preus molt avantatjosos en diversos albergs de la XANASCAT en diferents períodes (caps de setmana, Setmana Santa, ponts i vacances d'estiu).

Amb quins processos està vinculat:

Tots els de l'alberg.

Activitats que cal dur a terme:

El director o la directora de l'alberg és responsable de donar a conèixer a tot l'equip del centre les condicions i els serveis que s'ofereixen en el programa, amb la finalitat que s'apliquin les condicions establertes.

Si l'equip humà de l'alberg té qualsevol dubte cal que consulti el Manual de procediments del programa “Vacances en família”.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Manual de procediments del programa “Vacances en família”.
- Sistema GQF
- [Condicions generals del programa vacances en família](#)
- [Promocions i accés a la Xanascat](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: XANASCAT per a les escoles**núm. 54****Departament responsable:** tots.**Persona responsable:** director/a de l'alberg.**Departaments relacionats:** tots.**Objectiu:**

Dur a terme unes estades en què un dels trets diferencials sigui el contingut curricular dels programes que es desenvolupen. Aquests programes estan relacionats amb la descoberta de l'entorn, base de les estades escolars.

Amb quins processos està vinculat:

Tots els de l'alberg.

Activitats que cal dur a terme:

El director/a de l'alberg és el responsable de donar a conèixer a tot l'equip del centre les condicions i els serveis que s'ofereixen en el programa per aplicar-hi les condicions establertes.

1. Posar-se en contacte amb l'escola abans de venir, per repassar el programa i enviar la documentació (habitacions, places, etc.).
2. El dia d'arribada, revisar la reserva amb el personal docent per comprovar que tot és tal com s'havia acordat.
3. Fer un seguiment diari de l'estada i de les activitats amb els docents i monitors per detectar si hi ha alguna necessitat.
4. Tenir cura de les al·lèrgies alimentàries que hagi notificat el grup.

Per a qualsevol dubte, el personal de l'alberg ha de consultar el Manual de procediments de la XANASCAT per a les escoles.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Manual de procediments del programa escolar](#)
- [Sistema GQF](#)
- [Condicions generals del programa escolar](#)
- [Promocions i accés a la Xanascap](#)

M7-SERVEI DE MENJADOR

7.1 PROCEDIMENT DE MENJADOR

- 55 Preparació dels àpats i del menjador
- 56 Elaboració del menjar
- 57 Servei dels àpats
- 58 Subministrament de begudes
- 59 Recollida dels estris i de la zona d'autoservei
- 60 Lliurament del pícnic

El servei de menjador té la finalitat de definir els principals protocols de treball que es duen a terme per preparar i servir els àpats i les begudes.

7.1 PROCEDIMENT DE MENJADOR

NOM DEL PROCEDIMENT: preparació dels àpats i del menjador		núm. 55
Departament responsable: direcció i cuina.	Persona responsable: cap de cuina.	
Departaments relacionats: direcció i cuina.		
Objectiu: Definir les tasques prèvies a l'obertura del servei de menjador que s'ofereix als usuaris del restaurant de l'alberg.		
Amb quins processos està vinculat: • Reserva d'habitacions. • Elaboració del menjar. • Neteja a fons del menjador. • Venda de tiquets de begudes. • Habitacions adaptades o accessibles.		
Activitats que cal dur a terme: 1. La preparació de l'oferta de restauració es farà cada mes utilitzant com a base el Manual d'alimentació. L'oferta és per als serveis d'esmorzar (tipus bufet), dinar i sopar. Per dinar i sopar, s'ofereix un menú que consta de dos primers plats i dos segons a escollir, amanida, pa, aigua i postres. En funció de la tipologia d'usuaris, es prioritzarà el doble menú. 2. En el cas que l'alberg disposi de bufet d'amanides, s'incorporarà una oferta d'amanides. 3. Sempre que sigui possible, s'han d'oferir dos menús (és obligatori en el cas dels caps de setmana, ponts i períodes de vacances). 4. La cuina ha de rebre de recepció, amb prou antelació, les dades relatives a l'ocupació i els serveis que contractin els usuaris. 5. En funció d'aquestes dades, es prepara la distribució del menjador i els plats i coberts necessaris per prestar el servei als usuaris. 6. En el cas que el centre disposi d'una línia d'autoservei, situarà el menjar i els estris necessaris en aquesta línia d'autoservei perquè els usuaris puguin servir-se el menjar. 7. Abans d'obrir el menjador, caldrà completar la llista de comprovació d'obertura per supervisar que totes les taules, cadires, coberts, plats i equipament estiguin nets i en unes condicions d'ús perfectes.		
Els horaris mínims del servei de menjador s'estableixen de la manera següent: • Esmorzar: de 8 h a 9 h. En el cas dels albergs situats a prop d'estacions d'esquí, es pot obrir abans durant la temporada de neu. • Dinar: de 13 h a 14 h. • Sopar: de 20 h a 21 h.		
Els usuaris podran entrar durant el període establert i tindran un mínim de 30 minuts per accedir-hi.		
En el cas de grups o escoles, es facilitaran unes prereserves per organitzar els torns i evitar cues.		
Si el centre no disposa de línia d'autoservei, prepararà les taules del menjador en funció de les dades subministrades per recepció.		
Quan es treballi amb safates individuals, caldrà que els carros estiguin buits perquè els usuaris hi puguin deixar les safates i els estris que hagin utilitzat. Si l'alberg no disposa de carros per a safates, es poden utilitzar altres mecanismes en funció de l'equipament.		

Documents, eines i instruccions que cal conèixer

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Manual APPCC.
- Manual d'alimentació, planificació i valoració de menús.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: elaboració del menjar**núm. 56****Departament responsable:** cuina.**Persona responsable:** cap de cuina.**Departaments relacionats:** cuina, recepció, direcció.**Objectiu:**

Establir el procés de producció de cuina adient per oferir a l'usuari un producte gastronòmic de qualitat i adaptat al tipus de servei que ofereix un alberg.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserva d'habitacions.
- Elaboració del menjar.
- Servei dels àpats.
- Recollida dels estris i de la zona d'autoservei.
- Lliurament del pícnic.

Activitats que cal dur a terme:

En el procediment de cuina pròpia cal dur a terme les activitats següents:

1. Comprovació de les dades relatives a l'ocupació del dia i els serveis contractats pels usuaris.
2. Comprovació de les al·lèrgies que cal tenir en compte en la preparació de les necessitats alimentàries especials.
3. Control del magatzem. Supervisar diàriament el volum de productes del magatzem per determinar les ordres de compra.
4. Elaboració de les ordres de compra. Fer llistes de les compres de productes, dels proveïdors i de les quantitats.
5. Recepció de productes. S'ha de dur a terme el control dels productes rebuts mitjançant la comprovació dels criteris següents:
 - Pes i unitats
 - Temperatura.
 - Qualitat.
 - Caducitat.
 - Presentació adequada (embalatges, etc.).
 - Aleatòriament (un cop al mes), es revisarà el mitjà de transport.
 - Que tot es correspon amb la llista de compres que ha enviat el proveïdor. Si hi ha qualsevol no-conformitat cal documentar-ho i comunicar-ho al proveïdor.
6. Preparacions del dia. En funció de la proposta de menú del dia, els plats s'han de preparar seguint les especificacions tècniques de les fitxes de producció i escandalls.
7. Servei del dia. Durant les hores del servei de menjador s'han de lliurar els plats en la quantitat prevista segons les dades d'ocupació i dels serveis contractats.
8. El servei de berenar es prepara en dues modalitats: senzill (pa amb alguna cosa) o complet (entrepà, fruita i suc).
9. Tancament i neteja. Un cop finalitzat el servei de menjador, cal netejar les instal·lacions i els estris de cuina i tancar els llums i el maquinari.

Es respectaran els gramatges i les composicions de les racions i dels menús establerts, d'acord amb els escandalls previstos.

El procediment de cuina pot estar subcontractat. En aquest cas, els plecs contractuals signats amb el proveïdor de l'elaboració del menjar ja estan establerts. La direcció de l'alberg té la responsabilitat de vetllar perquè es compleixi.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries.](#)
- Llista de compra.
- Manual d'alimentació i planificació i valoració de menús.
- Fitxes tècniques.
- Manual APPCC.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: servei dels àpats**núm. 57**

Departament responsable: cuina, direcció i recepció. **Persona responsable:** cap de cuina.

Departaments relacionats: cuina, direcció i recepció.

Objectiu:

Satisfer les necessitats alimentàries dels usuaris del servei de menjador i disposar del menjar en l'horari i la forma adequats.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserva d'habitacions.
- Elaboració del menjar.
- Neteja a fons del menjador.
- Venda de tiquets de begudes.
- Al·lèrgies i intoleràncies alimentàries.
- Habitacions adaptades o accessibles.

Activitats que cal dur a terme:

1. Quan el centre disposi d'una línia d'autoservei i sempre que sigui possible, se servirà el menjar als usuaris, que passaran amb la seva safata i agafaran directament els estris necessaris (plats, gots, tovallons, etc.).
2. Els aliments s'han d'emplatar a l'instant, amb la finalitat de respectar les temperatures òptimes de manteniment i afavorir la qualitat del servei a cada usuari.
3. És molt important considerar les al·lèrgies dels usuaris dels serveis i comprovar-les amb la cuina.
Aquesta informació ha de constar a la llista d'incidències alimentàries.
4. S'ha de procurar que l'atenció al client es faci en català.
5. Quan l'alberg no disposi de línia d'autoservei, el menjar es portarà a la taula. En el cas que els usuaris siguin infants, se'ls servirà el menjar individualment; si els usuaris no són infants, el responsable de menjador portarà el menjar a la taula i ells mateixos se'l serviran.
6. Mantenir la col·laboració i la comunicació amb el personal de cuina per garantir una reposició adequada de les línies d'autoservei en funció de les necessitats.
7. Durant els àpats, les persones responsables de menjador han d'oferir una atenció adequada a l'usuari perquè rebi el servei en condicions.
8. S'han de respectar els gramatges i les composicions de les racions i dels menús establerts, d'acord amb els escandalls previstos.
9. Cal vetllar per una imatge personal correcta i utilitzar la uniformitat adient per fer el servei, juntament amb els elements de vestuari i parament que afavoreixin la seguretat i la higiene alimentàries (gorres o malles per als cabells, guants, pinces, etc.).
10. L'esmorzar serà del tipus bufet, d'acord amb els elements mínims i la presentació descrita.
11. Segons la tipologia d'usuaris i les dates, l'oferta del menú constarà de dos primers plats i dos segons a escollir, pa, aigua, amanida i postres.
12. El servei de berenar està inclòs per a les escoles de primària i secundària amb pensió completa. Tipus de berenar: senzill.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Manual APPCC.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: subministrament de begudes**núm. 58****Departament responsable:** cuina, direcció i recepció.**Persona responsable:** personal del menjador.**Departaments relacionats:** recepció i cuina.**Objectiu:**

Bescanviar els tiquets que els usuaris han adquirit a la recepció per les begudes.

Amb quins processos està vinculat:

- Venda de tiquets de begudes.

Activitats que cal dur a terme:

Cal anunciar el servei de compra de begudes a la recepció i al menjador. El cartell de les begudes i dels preus ha de mantenir el format homogeni de la marca XANASCAT. La venda de tiquets s'ha de fer durant l'horari d'atenció a l'usuari.

1. Els usuaris que hagin comprat els tiquets per a les begudes poden bescanviar-los directament a la línia d'autoservei o al lloc indicat del menjador. Han de lliurar el tiquet corresponent a la persona responsable i indicar-li la beguda que volen.
2. La persona responsable del menjador els lliurarà la beguda.
3. A la cuina cal evitar vendre begudes i manipular diners en efectiu. En un cas excepcional, cal apuntar-ho i després informar-ne a la recepció perquè ho carregui a la factura de l'usuari i ho cobri el mateix dia.

En albergs que tenen cuina externa i neveres a la recepció, poden lliurar les begudes des de la mateixa recepció.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Tiquet de begudes.
- Manual APPCC.
- [Sistema GQF](#)
- [Condicions generals de contractació](#)
- [Promocions i accés a la Xanascap](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: recollida dels estris i de la zona d'autoservei
núm. 59
Departament responsable: servei de restauració.

Persona responsable: personal del menjador.

Departaments relacionats: neteja.

Objectiu:

Recollir el menjador i, específicament, la zona d'autoservei després de cada àpat.

Amb quins processos està vinculat:

Preparació del menjador després d'acabar el servei.

Activitats que cal dur a terme:

1. Una vegada s'hagi acabat el servei de menjador, els responsables han de portar el menjar sobrer a la cuina. La cuina es responsabilitza de gestionar l'emmagatzematge dels productes que sobrin d'acord amb els protocols APPCC establerts.
2. També cal portar els estris utilitzats durant el servei a la zona de rentat.
3. En cas que hi hagi zona d'autoservei, és recomanable que els usuaris col·loquin les safates individuals als carros o als llocs indicats i netegin la taula i el seu espai de menjador després de cada àpat.
4. Quan finalitza el torn, els treballadors han de buidar i netejar la zona d'autoservei i deixar el menjador net i preparat per al torn següent. També cal buidar els carros i netejar els estris que contenen, ja que, un cop nets, han d'estar disponibles per als usuaris a la zona d'autoservei (gots, plats, coberts i tovallons).
5. El personal de neteja ha d'escombrar el menjador i fer un repàs de les taules després de cada servei. Un cop al dia, també ha de fregar aquest espai.
6. L'alberg ha de proporcionar els estris necessaris a les persones usuàries per netejar el seu espai.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Manual APPCC.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: lliurament del pícnic**núm. 60****Departament responsable:** cuina i direcció **Persona responsable:** cap de cuina.**Departaments relacionats:** cuina i recepció.**Objectiu:**

Lliurar el pícnic als usuaris que ho hagin sol·licitat.

Amb quins processos està vinculat:

Reserva de pícnic.

Activitats que cal dur a terme:

1. Quan un usuari hagi fet la petició del pícnic, cal que el passi a recollir per la zona indicada i a l'hora acordada amb recepció. La persona responsable de donar el pícnic a l'usuari ha de comprovar la petició i assegurar-se que li lliura correctament (els aliments s'emboiquen en bosses o contenidors de diferents colors perquè els usuaris amb al·lèrgia els puguin identificar).
2. Cal tenir presents les al·lèrgies i les intoleràncies alimentàries de les persones que han sol·licitat el pícnic.
3. Abans de lliurar a l'usuari el pícnic que ha demanat, cal comprovar que es tracta de la persona que havia fet la petició i cal donar-li uns consells breus sobre el transport i la conservació dels aliments.
4. Per qüestions de seguretat alimentària, s'ha de prendre nota de la persona que ha recollit el pícnic, de la persona que l'ha lliurat i també del dia i l'hora. Es pot utilitzar la llista de reserves setmanals.

En el cas de les activitats, dels grups i dels programes escolars, com ara "L'estiu és teu", la recollida del pícnic s'ha de gestionar amb la coordinació de l'estada.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- [Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries](#)
- Llista de reserves setmanals.
- Manual APPCC.
- Llibre d'incidències de recepció.
- [Sistema GQF](#)

V8-VENDA DE PRODUCTES DE MARXANDATGE

8.1 PROCEDIMENT DE VENDA DE PRODUCTES DE MARXANDATGE

8.1 PROCEDIMENT DE VENDA DE PRODUCTES DE MARXANDATGE

61	Venda de productes de marxandatge
62	Manteniment i control d'estoc dels productes de marxandatge

NOM DEL PROCEDIMENT: venda de productes de marxandatge		núm. 61
Departament responsable: recepció.		Persona responsable: recepcionista.
Departaments relacionats: direcció.		
Objectiu: Oferir la possibilitat que els usuaris comprin productes corporatius a l'alberg.		
Amb quins processos està vinculat: Manteniment i control d'estoc dels productes de marxandatge.		
Activitats que cal dur a terme: 1. El o la recepcionista, el director/a i el subdirector/a són els encarregats de vendre els productes de marxandatge que estan exposats a la vitrina. Cal mostrar els productes als usuaris quan ho demanin. 2. En cas que es compri algun producte, el o la recepcionista ha de cobrar l'import indicat i fer-ne la factura corresponent. 3. Lliurar el producte dins una bossa de paper o reciclable. No s'han d'utilitzar bosses de plàstic. 4. Cal dur a terme un seguiment de l'estoc i, en funció de la quantitat d'existències, fer una nova comanda amb l'autorització prèvia de la direcció.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Manual de procediments del programa escolar • Manual de procediments del programa "Vacances en família". • Manual de procediments del programa "L'estiu és teu" • Sistema GQF		

NOM DEL PROCEDIMENT: manteniment i control de l'estoc dels productes de marxandatge
núm. 62
Departament responsable: recepció.

Persona responsable: recepcionista.

Departaments relacionats: direcció de l'alberg.

Objectiu:

Mantenir en perfectes condicions (ordenats i lliures de pols) els productes de marxandatge que hi ha exposats a les vitrines i controlar que hi hagi un estoc suficient al magatzem.

Amb quins processos està vinculat:

Venda de productes de marxandatge (banderes, carnets d'alberguista, etc.).

Activitats que cal dur a terme:

1. El recepcionista ha de vetllar pel bon estat de la vitrina.
2. Cada 15 dies, com a mínim, cal netejar els productes exposats. S'utilitzarà la llista de revisió de l'estat general de l'establiment.
3. L'estoc es controla directament mitjançant el programa de gestió.
4. Quan falti material, cal anotar-ho al llibre d'incidències de recepció i avisar a direcció perquè en faci la reposició. Cal contactar amb el departament de màrqueting o la XANASCAT.
5. S'han de tenir com a mínim els productes de marxandatge vigents de la XANASCAT (tasses, cantimplores, paraigües i bolígrafs).

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Llista de revisió de l'estat general de l'establiment.
- Llibre d'incidències de recepció.
- [Sistema GQF](#)

N09-NETEJA

9.1 PROCEDIMENT DE NETEJA DE LES HABITACIONS	
63	Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat
64	Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
65	Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat
66	Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
67	Neteja a fons de les habitacions
9.2 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL BANY COL·LECTIU	
68	Neteja diària del bany col·lectiu
9.3 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL MENJADOR	
69	Neteja de continuació del menjador
70	Neteja a fons del menjador
9.4 ALTRES PROCESSOS DE NETEJA	
71	Neteja de continuació de les sales comunes
72	Neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris
73	Neteja a fons de les sales
74	Neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos
75	Neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos
76	Neteja de continuació dels exteriors i les entrades
77	Neteja a fons dels exteriors i les entrades
78	Neteja de continuació de la recepció
79	Neteja a fons de la recepció
80	Detecció d'anomalies o avaries per part del departament de neteja

9.1 PROCEDIMENTS DE NETEJA DE LES HABITACIONS

9.1 PROCEDIMENTS DE NETEJA DE LES HABITACIONS	
63	Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat
64	Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
65	Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat
66	Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
67	Neteja a fons de les habitacions

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat
núm. 63
Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció.

Objectiu:

Condicionar diàriament les habitacions privades.

Amb quins processos està vinculat:

- Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja diària del bany col·lectiu.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

Les accions que s'han de desenvolupar diàriament són les següents:

Habitació:

1. Escombrar el terra de l'habitació.
2. Buidar les papereres.
3. Fregar el terra.
4. Vidres.
5. Taules i cadires.

Lavabo:

1. Neteja del lavabo.
2. Neteja de les aixetes.
3. Neteja del mirall.
4. Neteja o desinfecció del vàter.
5. Reposar el paper higiènic.
6. Vidres.
7. Dutxes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
núm. 64
Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció.

Objectiu:

Netejar i posar a punt les habitacions privades quan hi ha canvi d'usuaris.

Amb quins processos està vinculat:

- Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja diària del bany col·lectiu.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

Diàriament cal desenvolupar les accions següents:

1. Netejar i fregar el terra.
2. Buidar les papereres.
3. Neteja superficial de les taules.
4. Vidres.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja .

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat
núm. 65
Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció.

Objectiu:

Netejar a fons les habitacions amb bany privat.

Amb quins processos està vinculat:

- Entrada a les habitacions.
- Sortida d'habitacions.
- Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja de continuació de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja diària del bany col·lectiu.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

Cal netejar les habitacions privades amb bany privat en què hi hagi un canvi d'usuari. Les accions que cal desenvolupar són:

Habitació:

1. Netejar el terra.
2. Repassar les portes, les finestres i els vidres.
3. Repassar els armaris.
4. Comprovar que hi ha, com a mínim, dos penjadors per armari.
5. Buidar les papereres i reposar-hi les bosses.
6. Repassar les lliteres i els somiers.
7. Repassar els punts de llum.
8. Repassar els radiadors.
9. Repassar les taules i cadires.
10. Repassar els prestatges.
11. Repassar les persianes i cortines.
12. Canviar els llençols ajustables i les coixineres.
13. Canviar les fundes del matalàs i dels coixins en cas que estiguin tacades o brutes.
14. Revisar, rentar, plegar i guardar l'edredó a l'armari.
15. Mirar sota els llits.

Lavabo: (no aplica a les habitacions privades de canvi sense bany privat).

1. Fregar el terra.
2. Netejar o desinfectar el lavabo.
3. Netejar les parets.
4. Netejar la rajola de la dutxa.
5. Netejar o desinfectar les juntes.
6. Netejar o desinfectar les aixetes.
7. Netejar o desinfectar el mirall.
8. Netejar o desinfectar el ruixador.
9. Netejar o desinfectar l'extractor.
10. Netejar o desinfectar portes, finestres i vidres.
11. Netejar o desinfectar la sabonera de la dutxa.

12. Netejar o desinfectar la columna de dutxa.
13. Netejar a fons de les mampares.
14. Netejar o desinfectar el vàter.
15. Buidar les papereres.
16. Reposar el paper higiènic.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat
núm. 66
Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció.

Objectiu:

Condicionar diàriament les habitacions col·lectives.

Amb quins processos està vinculat:

- Entrada a les habitacions.
- Sortida d'habitacions.
- Neteja de continuació de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades o col·lectives sense bany privat.
- Neteja de canvi de les habitacions privades amb bany privat.
- Neteja diària del bany col·lectiu.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Repassar les parets si estan brutes.
4. Repassar les portes, els vidres i les finestres.
5. Repassar els armaris (interior, part superior, prestatges, calaixos) i verificar que hi ha un mínim de dos penjadors per persona a cada armari.
6. Buidar les papereres.
7. Repassar els punts de llum.
8. Repassar els radiadors.
9. Repassar les lliteres i els somiers.
10. Netejar les taules i cadires.
11. Netejar els prestatges.
12. Repassar les persianes i les cortines.
13. Canviar el llençol ajustable i la coixinera.
14. Revisar les fundes del matalàs i del coixí i canviar-les en cas que estiguin tacades o brutes.
15. Revisar, rentar i plegar l'edredó, que s'ha de col·locar a l'armari.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons de les habitacions**núm. 67****Departament responsable:** neteja.**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció, manteniment i direcció.**Objectiu:**

Netejar a fons, cada trimestre, les habitacions de l'alberg.

Amb quins processos està vinculat:

- Reserves.
- Neteja.
- Manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

Cal fer una neteja a fons de totes les habitacions com a mínim cada tres mesos.

Les accions que cal desenvolupar són:

Habitació:

- Finestres, vidres i marcs.
- Lliteres, matalàs, fusta...
- Armaris (interior, exterior, darrere i part inferior).
- Radiadors.
- Llums.
- Terra: escombrar i fregar.
- Parets.
- Taula i cadires.

Lavabo: (no aplica a les habitacions privades sense bany privat)

- Fregar el terra.
- Parets.
- Rajoles.
- Portes, finestres i vidres.
- Mampares.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'instal·lacions generals.
- [Sistema GOF](#)

9.2 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL BANY COL·LECTIU

9.2 PROCEDIMENT DE NETEJA DEL BANY COL·LECTIU

68 Neteja diària del bany col·lectiu

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja diària del bany col·lectiu

núm. 68

Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció.

Objectiu:

Mantenir nets els banys col·lectius.

Amb quins processos està vinculat:

- Neteja de continuació de les habitacions col·lectives.
- Comunicació de desperfectes al departament de manteniment.

Activitats que cal dur a terme:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar o desinfectar el lavabo.
4. Netejar superficialment les parets.
5. Netejar superficialment la rajola de la dutxa.
6. Netejar o desinfectar les aixetes.
7. Netejar o desinfectar el mirall.
8. Netejar o desinfectar la sabonera de la dutxa.
9. Netejar superficialment les mampares.
10. Netejar o desinfectar el vàter.
11. Buidar les papereres.
12. Reposar el paper higiènic.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja d'habitacions.
- [Sistema GQF](#)

9.3 PROCEDIMENTS DE NETEJA DEL MENJADOR

9.3 PROCEDIMENTS DE NETEJA DEL MENJADOR

69 Neteja diària del menjador

70 Neteja a fons del menjador

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja diària del menjador

núm. 69

Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: neteja, cuina, recepció i direcció.

Objectiu:

Netejar el menjador després de cada àpat i preparar-lo per al següent.

Amb quins processos està vinculat:

Neteja a fons del menjador.

Activitats que cal dur a terme:

Després del **servei d'esmorzar** s'han de fer aquestes accions per condicionar el menjador:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar les taules i les cadires.
4. Repassar les prestatgeries.
5. Repassar les màquines d'autoservei.
6. Revisar i ordenar els estris de neteja.
7. Repassar els electrodomèstics.
8. Repassar les línies d'office.
9. Buidar els cubells de les escombraries.
10. Netejar la zona de recollida.
11. Netejar les gerres d'aigua.

Després del **servei de dinar** s'han de fer aquestes accions per condicionar el menjador:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar les taules i les cadires.
4. Repassar les prestatgeries.
5. Revisar i ordenar els estris de neteja.
6. Repassar els electrodomèstics.
7. Repassar les línies d'office.
8. Buidar els cubells de les escombraries.
9. Netejar la zona de recollida.
10. Netejar les gerres d'aigua.

Després del **servei de sopar** s'han de fer aquestes accions per condicionar el menjador:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar les taules i les cadires.
4. Netejar les gerres d'aigua.
5. Repassar les prestatgeries.
6. Revisar i ordenar els estris de neteja.
7. Repassar els electrodomèstics.

8. Repassar les línies d'*office*.
9. Buidar els cubells de les escombraries.
10. Netejar la zona de recollida.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja. En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Manual APPCC.
- Llista de control de neteja del menjador.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons del menjador		núm. 70
Departament responsable: neteja.	Persona responsable: persona encarregada de la neteja.	
Departaments relacionats: menjador.		
Objectiu: Netejar a fons el menjador.		
Amb quins processos està vinculat: Neteja diària del menjador.		
Activitats que cal dur a terme: Mensualment, cal fer una neteja a fons de la zona del menjador que inclogui les accions següents: • Netejar els punts de llum. • Repassar les taules i les cadires. • Repassar les prestatgeries. • Netejar les màquines d'autoservei. • Netejar els electrodomèstics. • Netejar les línies d'office. • Netejar les parets. • Netejar les portes, els vidres i les finestres. • Netejar els radiadors. • Netejar les persianes i les cortines. • Revisar i ordenar els estris de neteja (i canviar-los si cal).		
A mesura que es vagi executant la neteja caldrà signar en el sistema GQF. En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Productes de neteja. • Manual APPCC. • Llista de control de neteja del menjador. • Sistema GQF		

9.4 ALTRES PROCESSOS DE NETEJA

9.4 ALTRES PROCESSOS DE NETEJA

- 71 Neteja de continuació de les sales comunes
- 72 Neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris
- 73 Neteja a fons de les sales
- 74 Neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos
- 75 Neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos
- 76 Neteja de continuació dels exteriors i les entrades
- 77 Neteja a fons dels exteriors i les entrades
- 78 Neteja de continuació de la recepció
- 79 Neteja a fons de la recepció
- 80 Detecció d'anomalies o avaries per part del departament de neteja

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació de les sales comunes

núm. 71

Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció.

Objectiu:

Mantenir les sales comunes en un estat perfecte de neteja i manteniment.

Amb quins processos està vinculat:

Neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris.

Activitats que cal dur a terme:

Diàriament cal desenvolupar les accions següents:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Revisar les taules i les cadires.
4. Revisar els prestatges.
5. Revisar els equipaments.
6. Buidar les papereres.
7. Repassar els vidres.
8. Un cop finalitzada la neteja caldrà signar-ne la llista de control.
9. En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja
- Llista de control de neteja de sales comunes.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de canvi en les sales d'ús exclusiu per a alguns usuaris
núm. 72
Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció.

Objectiu:

Condicionar les sales comunes que han estat utilitzades per un grup d'usuaris de manera exclusiva perquè altres usuaris puguin fer-ne ús.

Amb quins processos està vinculat:

- Entrada a les sales.
- Sortida de les sales.

Activitats que cal dur a terme:

Diàriament cal desenvolupar les accions següents:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Revisar les taules i les cadires.
4. Revisar els prestatges.
5. Revisar els equipaments.
6. Buidar les papereres.
7. Repassar els vidres.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les sales.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons de les sales**núm. 73****Departament responsable:** neteja.**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció.**Objectiu:**

Fer una neteja a fons de les sales comunes.

Amb quins processos està vinculat:

- Entrada a les sales.
- Sortida de les sales.

Activitats que cal dur a terme:

Un cop al mes cal desenvolupar les accions següents:

1. Escombrar el terra.
2. Fregar el terra.
3. Netejar les parets.
4. Netejar les portes, les finestres i els vidres.
5. Netejar els punts de llum.
6. Netejar els radiadors.
7. Netejar les taules i les cadires.
8. Netejar els prestatges.
9. Netejar les persianes i les cortines.
10. Netejar els armaris.
11. Netejar els equipaments.
12. Buidar les papereres.
13. Repassar les baranes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les sales.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos
núm. 74
Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció i direcció.

Objectiu:

Mantenir netes i ordenades les zones del vestíbul, les escales i els passadissos.

Amb quins processos està vinculat:

Neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos.

Activitats que cal dur a terme:

Cal desenvolupar les accions següents:

1. Diàriament:

- Escombrar el terra.
- Fregar el terra.
- Buidar les papereres.
- Repassar els vidres.

2. Setmanalment:

- Netejar les finestres.
- Repassar les vitrines.
- Repassar les màquines expendedores.
- Repassar extintors, mànegues, quadres...
- Repassar baranes, etc.

3. Periòdicament:

- Regar les plantes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons del vestíbul, les escales i els passadissos
núm. 75
Departament responsable: neteja.

Persona responsable: persona encarregada de la neteja.

Departaments relacionats: recepció i direcció.

Objectiu:

Neteja a fons, mensualment, les zones del vestíbul, les escales i els passadissos.

Amb quins processos està vinculat:

Neteja de continuació del vestíbul, les escales i els passadissos.

Activitats que cal dur a terme:

Un cop al mes, cal dur a terme les accions següents:

- Escombrar el terra.
- Fregar el terra.
- Repassar les parets.
- Netejar les portes, les finestres i els vidres.
- Netejar els punts de llum.
- Netejar els radiadors.
- Netejar les cortines i les persianes.
- Netejar les vitrines.
- Netejar les màquines expendedores.
- Netejar els elements decoratius.
- Netejar els extintors, les mànegues, el quadre...
- Buidar diàriament les papereres.
- Repassar les baranes.
- Netejar i regar les plantes.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació dels exteriors i les entrades		núm. 76
Departament responsable: neteja.	Persona responsable: persona encarregada de la neteja.	
Departaments relacionats: recepció, direcció i manteniment.		
Objectiu: Mantenir l'ordre i la neteja dels exteriors i les entrades.		
Amb quins processos està vinculat: Neteja a fons dels exteriors i les entrades.		
Activitats que cal dur a terme: Cal desenvolupar les accions següents: 1. Diàriament: • Buidar les papereres. • Netejar els cendrers. • Repassar els vidres. • Escombrar el terra. • Fregar el terra. • Revisar la senyalització. • Repassar les catifes. • Revisar les taules i les cadires. 2. Setmanalment: • Repassar el safareig. 3. Periòdicament: • Regar les plantes. Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja. En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Productes de neteja. • Llista de control de neteja de les instal·lacions generals. • Sistema GQF		

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja a fons dels exteriors i les entrades**núm. 77****Departament responsable:** neteja, direcció i manteniment**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció, manteniment i direcció.**Objectiu:**

Netejar a fons, trimestralment, els exteriors i les entrades de l'alberg.

Amb quins processos està vinculat:

Neteja de continuació dels exteriors i les entrades.

Activitats que cal dur a terme:

Les accions que cal desenvolupar trimestralment són:

- Buidar les papereres.
- Buidar i netejar els cendrers.
- Netejar les portes i els vidres.
- Escombrar el terra.
- Fregar el terra.
- Revisar la senyalització.
- Regar les plantes.
- Netejar les catifes.
- Netejar el safareig.
- Netejar les taules i les cadires.
- Netejar l'entrada exterior i la recepció: treure fulles i papers del terra.
- Zona enjardinada (manteniment, jardineria externa, etc.).
- El departament de manteniment s'ha d'encarregar de l'estat de les pistes esportives.
- El departament de manteniment ha de tenir cura de la piscina.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: neteja de continuació de la recepció		núm. 78
Departament responsable: neteja.	Persona responsable: persona encarregada de la neteja.	
Departaments relacionats: recepció.		
Objectiu: Netejar diàriament la zona de recepció.		
Amb quins processos està vinculat: Neteja a fons de la recepció.		
Activitats que cal dur a terme: Les accions que cal desenvolupar diàriament són: 1. Escombrar el terra. 2. Fregar el terra. 3. Buidar les papereres. 4. Netejar les taules. 5. Netejar els telèfons i els aparells. 6. Netejar la persiana i els vidres. 7. Repassar el taulell. Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja. En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Productes de neteja. • Llista de control de neteja de les instal·lacions generals. • Sistema GQF		

NOM DEL PROCEDIMENT: Neteja a fons de la recepció**núm. 79****Departament responsable:** neteja.**Persona responsable:** persona encarregada de la neteja.**Departaments relacionats:** recepció.**Objectiu:**

Netejar a fons la zona de la recepció.

Amb quins processos està vinculat:

Neteja de continuació de la recepció.

Activitats que cal dur a terme:

Segons els terminis establerts, cal desenvolupar les accions següents:

1. Diàriament:

- Escombrar i fregar el terra.
- Buidar les papereres.
- Netejar les taules.
- Netejar els vidres.
- Netejar el taulell de la recepció.
- Treure la pols de les prestatgeries.

2. Setmanalment:

- Netejar els equipaments, telèfons, etc.

3. Quinzenalment:

- Netejar les persianes.

4. Mensualment:

- Netejar les parets.
- Netejar les portes i les finestres.
- Netejar els punts de llum.
- Netejar els radiadors.
- Netejar els prestatges.
- Netejar les cortines.
- Netejar els armaris i les vitrines.
- Netejar els elements decoratius.

Un cop finalitzada la tasca caldrà signar la llista de control de neteja.

En funció del protocol de neteja que s'hagi de dur a terme, caldrà utilitzar equips de protecció individual (EPI), com ara màscares o guants que evitin el contacte directe amb els productes químics.

Documents, eines i instruccions que cal conèixer:

- Productes de neteja.
- Llista de control de neteja de les instal·lacions generals.
- [Sistema GQF](#)

NOM DEL PROCEDIMENT: detecció d'anomalies o avaries per part del departament de neteja		núm. 80
Departament responsable: neteja.	Persona responsable: neteja.	
Departaments relacionats: manteniment, recepció i direcció.		
Objectiu: Detectar les possibles anomalies o avaries que sorgeixin a l'alberg i comunicar-les a la recepció perquè pugui actuar en conseqüència.		
Amb quins processos està vinculat: • Detecció d'anomalies o avaries per part de la recepció. • Comunicació de desperfectes al departament de manteniment (per notificar-ho, cal escriure'ls al full de neteja).		
Activitats que cal dur a terme: 1. La persona o les persones responsables de la neteja han de detectar les possibles anomalies o avaries que hi hagi a l'establiment, a partir de la neteja diària en qualsevol de les estances (habitacions, banys, zones comunes, etc.). 2. Les anomalies o avaries detectades durant la ronda diària s'han d'anotar en el sistema GQF o comunicar a la recepció. 3. Les incidències s'han de comunicar a la recepció.		
Documents, eines i instruccions que cal conèixer: • Sistema GQF		

9. LLISTA DE REVISIONS

Revisió genèrica

En aquesta primera actualització s'han eliminat documents que no eren necessaris o que ja estan inclosos en un manual i s'han actualitzat diferents enllaços.

Revisions a 05/08/2026

nom document, eina o instrucció	Número procediment	canvi	Data actualització
manual del programa registre de viatgers mossos	14	canvi de nom del procés i enllaç al manual de la intranet	
manual del programa registre de viatgers mossos	15	canvi de nom del procés i enllaç al manual de la intranet	
incorporació de nous treballadors	31	S'ha afegit el manual benvinguda treballadors albergs ubicat a la intranet	
Manual contestador automàtic	39	actualització procediment i enllaç al manual del contestador automàtic de la intranet	
Petició de material d'oficina	40	canvi nom procés i enllaç a la petició ubicada a la intranet	
Vacances en família	53	Eliminats documents que ja estan al manual. Modificat enllaç a les condicions del programa.	
Xanascap per a les escoles	54	Eliminats documents que ja estan al manual. Modificat enllaç a les condicions del programa	