

## Excelencia en Los Servicios III: Servicio de Ropa

**Sonia Vicario**, Doctora en Ciencias Domésticas, Directora del Área de Servicios Generales del CEICID, con una trayectoria profesional amplia en distintos ámbitos relacionados siempre con la gestión y dirección de las Administraciones. En su sesión vinculará los distintos conceptos que se trabajarán a lo largo de este curso y cómo lograr su **implantación en el trabajo diario** del servicio de lavandería.

**Lourdes Illescas**, Doctora en Ciencias Domésticas, Gerente del CEICID y responsable de la asignatura de Maquinaria en los distintos programas que se desarrollan en este centro. Con una larga experiencia de investigación y aplicación de estos conocimientos a la Administración, aportará aspectos sugerentes para el mejor **rendimiento de la maquinaria**, su mantenimiento y los estudios de inversión coherentes.

**David Barrientos** pertenece al Grupo Albarri: empresa de producción y distribución de productos y material de limpieza a nivel nacional e internacional. Va a tratar en su exposición de los **detergentes**, su buena dosificación, los distintos **desmanchantes** según el tipo de suciedad y tejido. Enmarcará el tema dentro de los agentes que influyen en el lavado y la limpieza.

**Victoria Rodríguez**, Ingeniero Industrial por la Universidad de Navarra (TECNUN), Doctora por esta Universidad en el área de Logística. Actualmente es Directora académica del Máster en Dirección de Personas en las Organizaciones y profesora de Operaciones en los programas largos del CEICID. Su conferencia versará sobre los **procesos** como parte importante del aseguramiento de la calidad de este servicio y cómo estudiarlos para mejorarlos y lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

**Irene Fariña** es directora y responsable de contenidos de Sartia, empresa especializada en el asesoramiento y formación para el sector. Su sesión consta de dos partes: una primera más conceptual de conocimientos técnicos de las **fibras textiles y tejidos**. Por la tarde abordará de manera más práctica los **tratamientos** adecuados a cada tipo de tejido y prenda.

**Marian Salvador**, Doctora en Derecho por la Universidad de Navarra y Profesora Contratada-Doctora de Derecho administrativo. Aunque no es su ámbito docente habitual, en esta ocasión, por el conocimiento que pueda tener de las circunstancias de las Administraciones, va a hacer unas reflexiones sobre las **relaciones jurídicas** con el cliente: implicaciones que pueden tener en el desarrollo profesional del servicio de Ropa.

**Geni Capdet y Nora Reta**, son consultoras de MONTANER&A, miembro de AEDIPE. Con la metodología habitual de MONTANER con talleres dinámicos, afrontarán la necesidad del **trabajo en equipo** para el mayor logro de resultados: buena organización, comunicación y motivación dentro del equipo.

**José Manuel Malmierca**, Director General de gsa.H con una trayectoria profesional larga en el ámbito de la gestión hotelera. Precursor del desarrollo de las certificaciones **Q Turística** en Navarra. Se le ha pedido para esta sesión que aporte su experiencia personal en la gestión del servicio de lavandería y limpieza en hoteles: especialmente interesante es su orientación clara hacia el concepto de **'Housekeeping'** anglosajón frente al término 'Gobernanta' más propio del sector en España. Implicaciones que puede tener en el mejor desarrollo del trabajo a través de las certificaciones de Calidad.