

INSTRUCCIONES

- 1** Ubique la hoja "IND PLANTA Y ACCESIBILIDAD"
- 2** Ubique la columna "¿CUMPLE?"
- 3** En la columna del paso anterior, ubique frente a cada parámetro el valor "1" si cumple el parámetro, o el valor "0" en caso contrario.
- 4** Ubique la hoja "IND SERVICIO"
- 5** Ubique la columna "¿CUMPLE?"
- 6** En la columna del paso anterior, ubique frente a cada parámetro el valor "1" si cumple el parámetro, o el valor "0" en caso contrario.
- 7** Ubique la hoja "RESULTADOS"
- 8** Ubique la casilla "CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CALIDAD"
- 9** En la casilla del paso anterior, encontrará el resultado de la evaluación de calidad. Si en la casilla aparece el valor "SI CUMPLE", diríjase a la hoja "CERTIFICACIÓN", diligencie los espacios resaltados en color gris, imprima y firme.

INDICADORES DE SERVICIO	¿CUMPLE?
Servicio del establecimiento	
Generalidades	
En cuanto a insonorización el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente	1
En cuanto a insonorización el aislamiento del ruido que afecte al huésped, conforme a la reglamentación vigente	1
Estacionamiento	
Generalidades	
El hotel debe como mínimo prestar el servicio de Valet Parking <i>NOTA No aplica para regiones insulares</i>	1
Espacios públicos	
Requisitos	
tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros	1
tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas <i>NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.</i>	1
garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente	1
garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares;	1
tener exposición de objetos de arte regional	1
tener objetos de arte original	1
Baños públicos	
papel higiénico	1
jabón líquido	1
toallas de papel	1
Servicio de portería	
Generalidades	
prestar el servicio de portero con polivalencia para otra función durante las 24 (h) horas	1
garantizar que se presta el servicio de portería según el protocolo	1
Servicio de conserjería	
Generalidades	
prestar el servicio de conserjería	1
garantizar que el área de conserjería mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y lugares de compras	1
garantizar que el área de conserjería maneja el correo entrante y saliente de los huéspedes durante su estadia	1
Servicio de botones	
Generalidades	
prestar el servicio de botones durante las 24 (h) horas	1
garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica	1
disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes	1
disponer, en caso de grupos, de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje	1
disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos	1
informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones	1

Servicio de recepción	
Generalidades	
prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendido por otra persona con las mismas características;	1
	1
evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;	1
dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel	1
disponer de un listado actualizado de huéspedes	1
disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable)	1
disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel	1
informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas	1
informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia	1
disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos lleguen a su destinatario bajo las condiciones de seguridad	1
disponer de un mapa local y regional, para entregar al cliente o visitante la localización del establecimiento	1
disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio	1
garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente	1
conservar lo datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente	1
tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares	1
prestar el servicio de llamada de despertar	1
Servicio al cliente	
Prevención y anticipación de quejas	
disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado	1
atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped	1
tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro	1
dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte	1
tener los medios para el registro de quejas	1
dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución	1
evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja	1
garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras	1
analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas	1
analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas	1
dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales de un cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto	1
tener indicadores para el análisis de quejas	1
contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas	1
Registro y acomodación (Check In)	
informar sobre la hora de registro y acomodación	1
realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos	1
dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad	1
acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee; cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación	1
elaborar el prerregistro correspondiente a cada a cliente, con anterioridad a su llegada, si existe una reserva	1
realizar los cambios de habitación, de acuerdo con el protocolo de servicio	1
garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	1
tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel	1
ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado	1
	1
ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas, que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata	1
disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada	1
Cancelación de cuenta y salida (Check Out)	
informar sobre la hora de salida	1
prestar atención al público las 24 (h) horas	1
pasar la pre-cuenta del cliente, con antelación a su salida	1
presentar al cliente la cuenta detallada y clara	1
disponer de facilidades para el cobro, mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible	1
realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad	1
disponer de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar, en el caso de averías	1
tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas	1
garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo con el protocolo de servicio	1
prestar servicio de custodia de maletas	1

Servicio de reservas	
Generalidades	
garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según el protocolo del hotel	1
registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente, de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel	1
disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	1
registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel	1
asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada, o según las condiciones pactadas	1
documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva	1
registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva	1
realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo	1
facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes	1
tener archivo sistematizado histórico de clientes	1
disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes	1
tener un programa de fidelización de clientes	1
garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que está ubicado	1
Servicio de teléfono	
Generalidades	
tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas	1
disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona	1
Habitaciones	
Seguridad (habitación júnior suite y suite)	
El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible, a la entrada de la habitación	1
Enseres (habitación júnior suite y suite)	
una guía turística de la ciudad	1
señal de televisión con canales nacionales e internacionales	1
televisor de 25 pulgadas en habitaciones júnior suite	1
televisor de 29 pulgadas en suites	1
control remoto para cada televisor	1
teléfono	1
las tarifas en un lugar visible	1
cajilla de seguridad	1
espejo de cuerpo entero	1
un portamaletas	1
papel y sobres	1
revistas nacionales a solicitud del huésped	1
periódico a solicitud del huésped	1
servicio de mini bar con nevera	1
aparato de reproducción de video a solicitud del huésped	1
Ventanas (habitación estándar, júnior suite y suite)	
tener las cortinas, persianas, Black Out o similares, sin manchas, ni roturas <i>NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores</i>	1
garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, Black Out o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente	1
Ropa de cama (habitación estándar, júnior suite y suite)	
disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	1
garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón	1
tener un inventario de 3 juegos por cada tipo de cama	1
tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama <i>NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática</i>	1
tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped y una adicional disponible	1
tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped	1
disponer de un menú de almohadas mínimo con 4 tipos a solicitud del huésped	1
Baños de habitaciones	
Toallas (habitación estándar, júnior suite y suite)	
juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped	1
toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m ² , peso 376 gm	1
toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m	1
toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m	1
rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m	1
salida de baño	1
un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial)	1
un inventario de 1,5 rodapié por baño	1

Artículos y enseres (habitación júnior suite y suite)	
papel higiénico	1
amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado)	1
misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos)	1
secador de cabello	1
espejo esqualizable	1
teléfono	1
Servicio en áreas recreativas	
Generalidades	
El hotel debe como mínimo garantizar que los desplazamientos, en el caso que los servicios de piscina e instalaciones deportivas, sean contratados fuera del hotel	1
Alimentos y bebidas	
Generalidades	
recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas <i>NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"</i>	1
carta de alimentos en español e inglés	1
carta de licores y vinos en español e inglés	1
suministro de hielo las 24 (h) horas	1
servicio de room service las 24 (h) horas	1
un protocolo de servicios documentado	1
Servicio de restaurante	
Características del servicio	
tener un restaurante	1
garantizar que los manteles, cubre manteles (tapas), servilletas y muletones se encuentran en perfecto estado	1
garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela se cambian en cada rotación de clientes. <i>NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de lavado que minimicen el consumo de agua, energía y detergentes</i>	1
Vajilla	
tener vajilla de cerámica o porcelana	1
garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas)	1
garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento	1
Cristalería	
tener cristalería de vidrio con un diseño apropiado a las diferentes características de cada bebida que ofrece el establecimiento y que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos, licores y vinos	1
garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas)	1
Cubertería	
tener cubiertos de acero calibre 18/10	1
garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento	1
garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas)	1
Área de cocina	
El hotel debe como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería	1
Personal	
tener un jefe de servicio con conocimientos de somelier	1
garantizar que se explica la preparación de los platos a solicitud del huésped	1
garantizar que se planea y se controla la producción de los alimentos	1
Servicios complementarios del establecimiento	
Servicios básicos	
tener servicio de teléfono disponible para los huéspedes y clientes en las áreas públicas	1
tener información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel	1
tener un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de cómputo con programas vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, internet, impresora)	1
tener servicio de lavandería	1
tener propio o contratado el servicio de salón de belleza dentro de las instalaciones	1
prestar propio o contratado el servicio de asistencia medica las 24 (h) horas	1
ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos	1
tener correo de voz, servicio de mensajes automáticos	1
Servicios extras	
facilitar el servicio de reservación de tours	1
facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales	1
facilitar el acceso a servicios médicos	1
tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP)	1
tener periódico disponible en las áreas públicas	1
ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	1
facilitar el servicio de alquiler de vehículos	1
facilitar el pago en moneda extranjera	1
prestar el servicio de brillo de calzado	1

Seguridad	
Generalidades	
prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas	1
garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones	1
garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo	1
disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos	1
garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel	1
entregar la llave únicamente a la persona registrada	1
garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad	1
Transporte	
Generalidades	
garantizar que el servicio se presta las 24 (h) horas	1
garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas	1
garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio	1
asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio	1
disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel	1
garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento	1
facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento	1
informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte	1
recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos	1
garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped	1
garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento	1
garantizar que el personal recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan	1
garantizar que el personal transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región	1
Personal del establecimiento	
Generalidades	
establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel	1
establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal	1
garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas	1
garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos	1
garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados	1
tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español	1
garantizar la capacitación a los empleados en inglés o en otro idioma.	1
Política de calidad	
Generalidades	
El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel	1
Evaluación del servicio y acciones correctivas	
Evaluación del servicio por parte del cliente	
disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido	1
estructurar la evaluación conforme a sus políticas	1
realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente	1
Auditorías internas de servicio	
establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de	1
auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente	1
definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas.	1

RESULTADOS FINALES DE LA EVALUACIÓN

CONSOLIDADO INDICADORES DE PLANTA Y ACCESIBILIDAD	109	109	100,00%
CONSOLIDADO INDICADORES OBLIGATORIOS	15	15	100,00%
CONSOLIDADO INDICADORES DE SERVICIO	199	199	100,00%

RESULTADO FINAL		CRITERIO
Cumplimiento de indicadores de planta y accesibilidad	SI	95,00%
Cumplimiento de indicadores obligatorios de planta y accesibilidad	SI	100,00%
Cumplimiento de indicadores de servicio	SI	100,00%
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE CALIDAD	SI	

RESULTADOS PARCIALES DE LA EVALUACIÓN

ITEM EVALUADO	NO. DE INDICADORES	NO. QUE CUMPLEN	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
INDICADORES DE PLANTA	104	104	100,00%
Planta del establecimiento	11	11	100,00%
Edificación	6	6	100,00%
Estacionamiento	2	2	100,00%
Entrada de clientes	1	1	100,00%
Entrada del servicio	1	1	100,00%
Áreas verdes	1	1	100,00%
Espacios públicos	23	23	100,00%
Emergencias	6	6	100,00%
Ascensores	3	3	100,00%
Recepción	7	7	100,00%
Corredores / Pasillos	1	1	100,00%
Baños públicos	5	5	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Habitaciones	25	25	100,00%
Dimensiones y generalidades	3	3	100,00%
Puerta de entrada (habitación junior suite y suite)	2	2	100,00%
Seguridad (habitación junior suite y suite)	3	3	100,00%
Climatización (habitación junior suite y suite)	1	1	100,00%
Muebles (habitación junior suite y suite)	10	10	100,00%
Conexiones para aparatos eléctricos (habitación junior suite y suite)	3	3	100,00%
Iluminación (habitación junior suite y suite)	3	3	100,00%
Baños de habitaciones (junior suite y suite)	9	9	100,00%
Generalidades	9	9	100,00%
Áreas recreativas	4	4	100,00%
Generalidades	4	4	100,00%
Alimentos y bebidas	3	3	100,00%
Generalidades	3	3	100,00%
Reserva de agua para todo el establecimiento	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Zonas generales	11	11	100,00%
Generalidades	11	11	100,00%
Zonas de personal	5	5	100,00%
Generalidades	5	5	100,00%
Mantenimiento del establecimiento	12	12	100,00%
Edificación	2	2	100,00%
Espacios públicos	1	1	100,00%
Ascensores	1	1	100,00%
Recepción	2	2	100,00%
Habitaciones	1	1	100,00%
Baños públicos	1	1	100,00%
Baños de las habitaciones	1	1	100,00%
Baños del personal	1	1	100,00%
Alimentos y bebidas	1	1	100,00%
Reserva de agua	1	1	100,00%
INDICADORES DE ACCESIBILIDAD	5	5	100,00%
Planta del edificio	3	3	100,00%
Edificación	1	1	100,00%
Estacionamiento	1	1	100,00%
Espacios públicos	1	1	100,00%
Habitaciones	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%

INDICADORES DE SERVICIO	199	199	100,00%
Servicio del establecimiento	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Estacionamiento	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Espacios públicos	9	9	100,00%
Requisitos	6	6	100,00%
Baños públicos	3	3	100,00%
Servicio de portería	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Servicio de conserjería	3	3	100,00%
Generalidades	3	3	100,00%
Servicio de botones	6	6	100,00%
Generalidades	6	6	100,00%
Servicio de recepción	15	15	100,00%
Generalidades	15	15	100,00%
Servicio al cliente	34	34	100,00%
Prevención y anticipación de quejas	13	13	100,00%
Registro y acomodación (Check In)	11	11	100,00%
Cancelación de cuenta y salida (Check Out)	10	10	100,00%
Servicio de reservas	13	13	100,00%
Generalidades	13	13	100,00%
Servicio de teléfono	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Habitaciones	25	25	100,00%
Seguridad (habitación júnior suite y suite)	1	1	100,00%
Enseres (habitación júnior suite y suite)	15	15	100,00%
Ventanas (habitación estándar, júnior suite y suite)	2	2	100,00%
Ropa de cama (habitación estándar, júnior suite y suite)	7	7	100,00%
Baños de habitaciones	14	14	100,00%
Toallas (habitación estándar, júnior suite y suite)	8	8	100,00%
Artículos y enseres (habitación júnior suite y suite)	6	6	100,00%
Servicio en áreas recreativas	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Alimentos y bebidas	6	6	100,00%
Generalidades	6	6	100,00%
Servicio de restaurante	15	15	100,00%
Características del servicio	3	3	100,00%
Vajilla	3	3	100,00%
Cristalería	2	2	100,00%
Cubertería	3	3	100,00%
Área de cocina	1	1	100,00%
Personal	3	3	100,00%
Servicios complementarios del establecimiento	17	17	100,00%
Servicios básicos	8	8	100,00%
Servicios extras	9	9	100,00%
Seguridad	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Transporte	13	13	100,00%
Generalidades	13	13	100,00%
Personal del establecimiento	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Política de calidad	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Evaluación del servicio y acciones correctivas	6	6	100,00%
Evaluación del servicio por parte del cliente	3	3	100,00%
Auditorías internas de servicio	3	3	100,00%

Ciudad [redacted], Día [redacted] de Mes [redacted] de Año [redacted]

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Nombre Representante Legal [redacted], identificado con cédula de ciudadanía No. No. Cédula [redacted] de Ciudad [redacted], actuando en su condición de Representante Legal de Razón social del concesionario [redacted], identificada con NIT No. [redacted] NIT concesionario [redacted], certifico que una vez efectuada la evaluación pertinente de los requisitos de planta y accesibilidad anexos a la presente certificación, el establecimiento de comercio Hotel El Prado S.A. cumple con los parámetros mínimos de calidad en sus condiciones físicas, operación y servicio.

Nombre Representante Legal
Representante Legal
Razón social del concesionario