

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
- 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

INDICADORES DE PLANTA	¿OBLIGATORIO?	¿CUMPLE?
Planta del establecimiento		
Edificación		
Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	NO	1
Senalización arquitectónica.	NO	1
Senalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia.	NO	1
Un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel.	NO	1
Tomas eléctricas en todas las áreas.	NO	1
Cubierta para lluvia en la entrada principal.	NO	1
Estacionamiento		
Dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 25 % de las habitaciones, se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas.	NO	1
En el área de estacionamiento, señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.	NO	1
Entrada de clientes		
El hotel debe como mínimo tener un área de estacionamiento temporal frente al hotel que no interfiera con el flujo vehicular y peatonal.	NO	1
Entrada del servicio		
El hotel debe como mínimo garantizar que a la entrada del personal de servicio es independiente de la de huéspedes.	NO	1
Áreas verdes		
El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.	NO	1
Espacios públicos		
Emergencias		
Detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente.	NO	1
Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.	NO	1
Alarma general de incendio.	NO	1
Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente.	NO	1
Un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.	NO	1
Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.	NO	1
Ascensores		
Ascensor si tiene tres (3) pisos o más.	NO	1
Ascensor de servicio si tiene tres (3) pisos o más.	NO	1
Un ascensor de 1,2 m x 1,2 m x 2,1 m de alto por cada 90 habitaciones, o contar con un número de ascensores que suplan esta necesidad.	NO	1
Recepción		
Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped.	NO	1
Tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción.	NO	1
Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo.	NO	1
Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable)	NO	1
Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped.	NO	1
Tener caja o cajilla de seguridad.	NO	1
Disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.	NO	1
Corredores / Pasillos		
El hotel debe como mínimo tener dimensiones de: 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto.	NO	1
Baños públicos		
Baños independientes para cada género.	NO	1
En los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.	NO	1
Más de una batería de baños.	NO	1
Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, cambiador de pañales.	NO	1
Piso antideslizante.	NO	1
Climatización		
El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.	NO	1

Habitaciones		
Dimensiones y generalidades		
Tener habitaciones junior suite de 42 m2 (Incluido baño y closet).	SI	1
Tener habitaciones suite de 60 m2; (Incluido baño y closet).	SI	1
Garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener: puerta en cada una de las habitaciones; las dimensiones de la puerta de entrada de 2 m de alto por 0,8 m de ancho; en la puerta de entrada de la habitación: mirilla, cadena o pivote y pasador; cerraduras electrónicas; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad; un sistema de climatización regulable; cama doble de 1,40 m x 1,90 m para habitaciones con dos camas; cama queen de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o puesto de sofá por cada cama; gavetero o closet con entrepaños o gavetas; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; servicio de internet inalámbrico o acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico; iluminación general; dos lámparas; el encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 25 pulgadas; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; papel y sobres; revistas nacionales a solicitud del huésped; periódico a solicitud del huésped; servicio de mini bar con nevera; aparato de reproducción de video a solicitud del huésped; dos almohadas por cada huésped y una adicional disponible en la habitación; un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped, y salida de baño. En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo: garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas; tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; tina con ducha o ducha; piso antideslizante; iluminación para el tocador; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; secador de cabello; espejo esquizalizable; teléfono; papel higiénico; amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado); misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	SI	1
Puerta de entrada (habitación junior suite y suite)		
Tener puerta en cada una de las habitaciones.	NO	1
Garantizar que las dimensiones de la puerta de entrada de las habitaciones son de 2 m de alto por 0,8 m de ancho.	NO	1
Seguridad (habitación junior suite y suite)		
En la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador.	NO	1
Cerraduras electrónicas.	NO	1
En las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.	NO	1
Climatización (habitación junior suite y suite)		
El hotel debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable.	NO	1
Muebles (habitación junior suite y suite)		
Cama queen de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama en habitaciones junior suite.	NO	1
Cama king de 1,80 m x 2,00 m para habitaciones suite.	NO	1
Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente.	NO	1
Comedor auxiliar en habitaciones suite y junior suite.	NO	1
Superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla.	NO	1
Una mesa de noche en habitaciones con dos camas.	NO	1
Dos mesas de noche en habitaciones con cama doble.	NO	1
Una silla o puesto de sofá por cada cama.	NO	1
Gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos.	NO	1
Un elemento decorativo.	NO	1
Conexiones para aparatos eléctricos (habitación junior suite y suite)		
Tener una toma eléctrica libre disponible para uso.	NO	1
Garantizar el servicio de Internet inalámbrico, y/o.	NO	1
Garantizar el acceso a internet, sin obstruir el servicio telefónico.	NO	1
Iluminación (habitación junior suite y suite)		
Iluminación general en la habitación.	NO	1
Dos lámparas.	NO	1
El encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas.	NO	1
Baños de habitaciones (junior suite y suite)		
Generalidades		
Garantizar suministro de agua las 24 (h) horas.	NO	1
Tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras.	NO	1
Tener ventilación natural o extracción mecánica de olores.	NO	1
Tener caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min.	NO	1
Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	NO	1
Tener tina o ducha.	NO	1
Tener piso antideslizante.	NO	1
Tener luz halógena para el tocador.	NO	1
Tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.	NO	1

Áreas recreativas		
Generalidades		
Dentro de las instalaciones una sala de ejercicios propia o contratada que incluya un mínimo de cinco tipos de máquinas diferentes entre cardiovasculares y de fuerza, con acompañamiento de una persona instruida en el uso de las mismas.	NO	1
El servicio propio de piscina climatizada.	NO	1
Dentro de las instalaciones, un área propia habilitada para ofrecer el servicio de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes entre otros.	NO	1
Al menos una cancha deportiva en instalaciones propias o contratadas.	NO	1
Alimentos y bebidas		
Generalidades		
El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas.	NO	1
En cuanto al bar, el hotel debe como mínimo tener un área de bar independiente del área del comedor.	NO	1
En cuanto al almacenamiento de vino, el hotel debe como mínimo tener un espacio exclusivo que cumpla los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5°C y 18°C.	NO	1
Reserva de agua para todo el establecimiento		
Generalidades		
El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.	NO	1
Zonas generales		
Generalidades		
Depósito para herramientas.	NO	1
Cuarto para basuras.	NO	1
Un manual de manejo para residuos.	NO	1
Tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable).	NO	1
Una subestación eléctrica (cuando sea aplicable).	NO	1
Identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos.	NO	1
Identificada el área de controles telefónicos.	NO	1
Las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.	NO	1
Zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes.	NO	1
Área de mantenimiento general.	NO	1
Salón de reuniones.	NO	1
Zonas de personal		
Generalidades		
Un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección.	NO	1
Servicio de baños para el personal que labora en el hotel.	NO	1
Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas.	NO	1
Vestieres y duchas separados por género.	NO	1
Áreas de oficinas para el personal de administración.	NO	1
Mantenimiento del establecimiento		
Edificación		
Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.	SI	1
Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.	SI	1
Espacios públicos		
El hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras éstas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.	SI	1
Ascensores		
El hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.	SI	1
Recepción		
Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción.	SI	1
Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.	SI	1
Habitaciones		
El hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.	SI	1
Baños públicos		
El hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.	SI	1
Baños de las habitaciones		
El hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	SI	1

Baños del personal		
El hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	SI	1
Alimentos y bebidas		
El hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.	SI	1
Reserva de agua		
El hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	SI	1

INDICADORES DE ACCESIBILIDAD	¿OBLIGATORIO?	¿CUMPLE?
Planta del edificio		
Edificación		
El hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.	NO	1
Estacionamiento		
El hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.	NO	1
Espacios públicos		
El hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	NO	1
Habitaciones		
Generalidades		
Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible para personas con discapacidad.	NO	1
Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	NO	1

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 estadía	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
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 los 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 habitacion, 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
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	1
<i>NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores</i>	
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	1
<i>NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática</i>	
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 esquizalizable	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 médica 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