

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 PLANTA | ¿CUMPLE? |
|---|----------|
| Planta del establecimiento | |
| Edificación | |
| Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación. | 1 |
| Señalización de las áreas del Hotel | 1 |
| Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia. | 1 |
| Un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel. | 1 |
| Tomas eléctricas en todas las áreas. | 1 |
| Estacionamiento | |
| Dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 25 % de las habitaciones, se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas. | 1 |
| En el área de estacionamiento, señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo. | 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. | 1 |
| Entrada del servicio | |
| El hotel debe como mínimo garantizar que a la entrada del personal de servicio es independiente de la de huéspedes. | 1 |
| Áreas verdes | |
| El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado. | 1 |
| Espacios públicos | |
| Emergencias | |
| Detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente. | 1 |
| Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente. | 1 |
| Alarma general de incendio. | 1 |
| Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente. | 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. | 1 |
| Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas. | 1 |
| Ascensores | |
| Ascensor de servicio | 1 |
| Un ascensor para huéspedes por cada 90 habitaciones, o contar con un número de ascensores apropiado para suplir esta necesidad. | 1 |
| Recepción | |
| Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped. | 1 |
| Tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción. | 1 |
| Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo. | 1 |
| Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos | 1 |
| Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huéspedes. | 1 |
| Tener caja o cajilla de seguridad. | 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. | 1 |
| Corredores / Pasillos | |
| El hotel debe garantizar al huésped la libre circulación por todas las áreas de los servicios ofrecidos. | 1 |
| Baños públicos | |
| Baños independientes para cada género. | 1 |
| En los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores. | 1 |
| Más de una batería en cada uno de los baños. | 1 |
| Piso antideslizante. | 1 |
| Climatización | |
| El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C. | 1 |

Habitaciones**Dimensiones y generalidades**

| | |
|--|---|
| Tener habitaciones júnior suite | 1 |
| Tener habitaciones suite | 1 |
| Espacios de circulación | 1 |
| Instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación | 1 |

Puerta de entrada

| | |
|---|---|
| Contar con puertas en adecuado funcionamiento para cada una de las Habitaciones y baños | 1 |
|---|---|

Seguridad

| | |
|---|---|
| En la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador. | 1 |
| Cajilla de seguridad | 1 |
| Cerraduras electrónicas. | 1 |
| En las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación. | 1 |

Climatización

| | |
|--|---|
| El hotel debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable. | 1 |
|--|---|

Muebles (habitación standar)

| | |
|--|---|
| Cama doble de 1,40 m x 1,90 m para habitaciones con dos camas. | 1 |
| Cama queen de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama. | 1 |
| Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente. | 1 |

Muebles (habitación júnior suite y suite)

| | |
|--|---|
| Cama queen de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama en habitaciones júnior suite. | 1 |
| Cama king de 1,80 m x 2,00 m para habitaciones suite. | 1 |
| Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente. | 1 |
| Comedor auxiliar en habitaciones | 1 |

Muebles en habitaciones

| | |
|--|---|
| Superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla. | 1 |
| Una mesa de noche en habitaciones con dos camas. | 1 |
| Dos mesas de noche en habitaciones con cama doble. | 1 |
| Una silla o puesto de sofá por cada cama. | 1 |
| Gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos. | 1 |
| Un elemento decorativo. | 1 |

Conexiones para aparatos eléctricos en las habitaciones

| | |
|---|---|
| Tener una toma eléctrica libre disponible para uso. | 1 |
| Garantizar el servicio de Internet inalámbrico | 1 |

Iluminación en las habitaciones

| | |
|---|---|
| Iluminación general en la habitación. | 1 |
| Dos lámparas. (habitación júnior suite y suite) | 1 |
| El encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas. | 1 |

Baños de habitaciones**Generalidades**

| | |
|---|---|
| Garantizar suministro de agua las 24 (h) horas. | 1 |
| Tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras. | 1 |
| Tener ventilación natural o extracción mecánica de olores. | 1 |
| Tener caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min. | 1 |
| Tener tina o ducha. | 1 |
| Tener piso antideslizante. | 1 |
| Tener luz adecuada para el tocador. | 1 |
| Tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje. | 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. | 1 |
| El servicio propio de piscina . | 1 |
| Dentro de las instalaciones, un área propia habilitada para ofrecer el servicio de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes ente otros. | 1 |

Alimentos y bebidas**Generalidades**

| | |
|---|---|
| El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas. | 1 |
| En cuanto al bar, el hotel debe como mínimo tener un área de bar independiente del área del comedor. | 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. | 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 %. | 1 |
|--|---|

Zonas generales**Generalidades**

| | |
|--|---|
| Depósito para herramientas en el Área de mantenimiento general. | 1 |
| Cuarto para basuras. | 1 |
| Un manual de manejo para residuos. | 1 |
| Identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos. | 1 |
| Identificada el área de controles telefónicos. | 1 |
| Las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista. | 1 |
| Zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes. | 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. | 1 |
| Servicio de baños para el personal que labora en el hotel. | 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. | 1 |
| Vestieres y duchas separados por género. | 1 |
| Áreas de oficinas para el personal de administración. | 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. | 1 |
| Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas. | 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. | 1 |
|--|---|

Ascensores

| | |
|---|---|
| El hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo. | 1 |
|---|---|

Recepción

| | |
|---|---|
| Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción. | 1 |
| Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros. | 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. | 1 |
|--|---|

Baños públicos

| | |
|---|---|
| El hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario. | 1 |
|---|---|

Baños de las habitaciones

| | |
|--|---|
| el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario. | 1 |
|--|---|

Baños del personal

El hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

1

Alimentos y bebidas

El hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

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.

1

INDICADORES DE ACCESIBILIDAD**¿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.

1

Estacionamiento

El hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

1

Espacios públicos

El hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

1

Habitaciones**Generalidades**

Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible para personas con discapacidad.

1

Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

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 | 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 |
| Baños públicos | |
| 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. | 1 |
| 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 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 |
| Ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas, que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata | 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 |

| 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 | |
| Enseres | |
| Una guía turística de la ciudad | 1 |
| Televisor con control remoto (mínimo 25 pulgadas en habitaciones estándar y junior suite y mínimo 29 pulgadas en suites) | 1 |
| Señal de televisión con canales nacionales e internacionales | 1 |
| Teléfono | 1 |
| Las tarifas en un lugar visible | 1 |
| Espejo de cuerpo entero | 1 |
| Revistas nacionales a solicitud del huésped | 1 |
| Periódico a solicitud del huésped | 1 |
| Aparato de reproducción de video a solicitud del huésped | 1 |
| Servicio de mini bar con nevera | 1 |
| Portamaletas | 1 |
| Papel y sobres | 1 |
| Ventanas habitaciones | |
| 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 habitaciones | |
| 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 mínimo 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 | |
| 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 | |
|---|---|
| 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, pasamanos de seguridad y espejo; secador de cabello; espejo esqualizable; 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 |
| Telefono (júnior suite y suite) | 1 |
| secador de cabello | 1 |
| espejo esqualizable | 1 |
| Servicio en áreas recreativas | |
| Generalidades | |
| El hotel debe como mínimo garantizar que los desplazamientos, en el caso que los servicios de 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 mínimo 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, fotocopidora, teléfono, internet, impresora) | 1 |
| tener servicio de lavandería | 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 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 |

| 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 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

% DE CUMPLIMIENTO

100%

RESULTADOS PARCIALES DE LA EVALUACIÓN

| | | |
|---|------------|------------|
| CONSOLIDADO INDICADORES DE PLANTA Y ACCESIBILIDAD | 103 | 103 |
| CONSOLIDADO INDICADORES DE SERVICIO | 190 | 190 |
| CONSOLIDADO TOTAL INDICADORES DE CALIDAD | 293 | 293 |

| ITEM EVALUADO | NO. DE INDICADORES | NO. QUE CUMPLEN | PORCENTAJE CUMPLIMIENTO |
|---|--------------------|-----------------|-------------------------|
| INDICADORES DE PLANTA | 98 | 98 | 100,00% |
| Planta del establecimiento | 10 | 10 | 100,00% |
| Edificación | 5 | 5 | 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 | 21 | 21 | 100,00% |
| Emergencias | 6 | 6 | 100,00% |
| Ascensores | 2 | 2 | 100,00% |
| Recepción | 7 | 7 | 100,00% |
| Corredores / Pasillos | 1 | 1 | 100,00% |
| Baños públicos | 4 | 4 | 100,00% |
| Climatización | 1 | 1 | 100,00% |
| Habitaciones | 28 | 28 | 100,00% |
| Dimensiones y generalidades | 4 | 4 | 100,00% |
| Puerta de entrada | 1 | 1 | 100,00% |
| Seguridad | 4 | 4 | 100,00% |
| Climatización | 1 | 1 | 100,00% |
| Muebles | 13 | 13 | 100,00% |
| Conexiones para aparatos eléctricos en las habitaciones | 2 | 2 | 100,00% |
| Iluminación en las habitaciones | 3 | 3 | 100,00% |
| Baños de habitaciones | 8 | 8 | 100,00% |
| Generalidades | 8 | 8 | 100,00% |
| Áreas recreativas | 3 | 3 | 100,00% |
| Generalidades | 3 | 3 | 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 | 7 | 7 | 100,00% |
| Generalidades | 7 | 7 | 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 | 190 | 190 | 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 | 5 | 5 | 100,00% |
| Baños públicos | 4 | 4 | 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 | 33 | 33 | 100,00% |
| Prevención y anticipación de quejas | 13 | 13 | 100,00% |
| Registro y acomodación (Check In) | 10 | 10 | 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 | 21 | 21 | 100,00% |
| Enseres | 12 | 12 | |
| Ventanas | 2 | 2 | 100,00% |
| Ropa de cama | 7 | 7 | 100,00% |
| Baños de habitaciones | 14 | 14 | 100,00% |
| Toallas | 8 | 8 | 100,00% |
| Artículos y enseres | 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 | 14 | 14 | 100,00% |
| Servicios básicos | 7 | 7 | 100,00% |
| Servicios extras | 7 | 7 | 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 | 5 | 5 | 100,00% |
| Evaluación del servicio por parte del cliente | 3 | 3 | 100,00% |
| Auditorías internas de servicio | 2 | 2 | 100,00% |