

Anexo No. 11 Anexos a la Minuta del Contrato

El presente anexo contiene los documentos relacionados como Anexos a la Minuta del Contrato de Concesión a suscribir, así:

- (i) Matriz de riesgos
- (ii) Anexo de Calidad.
- (iii) Anexo Reporte de Información.

Nota: Los anexos aquí relacionados serán de uso durante la ejecución del Contrato de Concesión, por lo que se presentan para conocimiento y revisión por parte de los interesados, sin que constituyan formatos de diligenciamiento para la presentación de la propuesta.

Matriz de riesgos

MATRIZ DE RIESGOS

TIPIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS DE AMENAZAS Y VULNERABILIDAD	ASIGNACIÓN	PROBABILIDAD				Impacto sobre el Valor de la Actividad/Proyecto				IMPACTO NETO DE CONTROL	CONTROL / COMENTARIOS
TIPO	ETAPA	DEFINICIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	ASIGNACIÓN DEL RIESGO	Bajo 0%-5%	Medio-Bajo 6%-15%	Medio-Alto 16%-30%	Alto > 30%	Bajo 0%-5%	Medio-Bajo 6%-15%	Medio-Alto 16%-30%	Alto > 30%		
Económicos	Todas	Cambios en la inflación	Fórmula para la Indexación en contratos	CONCESIONARIO	X				X				Bajo	Se ajustan los contratos con base en expectativas de inflación, anualmente
Económicos	Todas	Variación del peso frente a otras monedas	Contratos en pesos	CONCESIONARIO			X				X		Medio	
Operacionales	Operación	Accidentes Laborales	Seguros ARL	CONCESIONARIO		X					X		Bajo	Se asume costo de ARL de todos los empleados.
Operacionales	Operación	Accidentes de Terceros	Seguros Daños a Terceros	CONCESIONARIO		X					X		Bajo	Se asume costo de una póliza contra daños a terceros
Operacionales	Operación	Incendio	Seguro Incendio	CONCESIONARIO	X							X	Alto	Se asume costo de una póliza todo riesgo
Construivos	Construcción y Desarrollo	Sobrecostos derivados de los estudios y diseños	Diseños detallados e inclusión de imprevistos	CONCESIONARIO	X					X			Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Construivos	Construcción y Desarrollo	Sobrecostos derivados de mayor cantidad de obras	Diseños detallados, inclusión de imprevistos, alta gerencia del proyecto	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Construivos	Construcción y Desarrollo	Sobrecostos por mayor duración de obra	Diseño de detalle (Fase 3) previo a cierre financiero y construcción. Tramite de Permisos. Dirección de obra bajo figura de Project Manager	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Construivos	Construcción y Desarrollo	Sobrecostos derivados de mayor reforzamiento estructural requerido	Diseño de detalle previo a cierre financiero y construcción. Manejo de Imprevistos. Dirección de obra bajo figura de Project Manager	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Construivos	Construcción y Desarrollo	Sobrecostos y demoras por traslado de redes	Diseño de detalle previo a cierre financiero y construcción. Manejo de Imprevistos. Dirección de obra bajo figura de Project Manager	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Construivos	Construcción y Desarrollo	Variación de precios de los insumos de obra	Modelación con diferentes niveles de Equity / Flujo de Caja del Proyecto - FCP dentro del CONCESIONARIO. Manejo de imprevistos. Contratos a precios unitarios.	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Inversión	Mayores cantidades para actividades de operación y mantenimiento	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO		X				X			Bajo	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Operación	Variación de precios de los insumos para actividades de operación y mantenimiento	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO		X				X			Bajo	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Operación	Variación de costos operativos	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO		X				X			Bajo	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Operación	Sobrecostos por mayor reposición de activos	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO		X				X			Bajo	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Financieros	Operación	No obtención del cierre financiero	Estructuración financiera adecuada y estudio del mercado financiero.	CONCESIONARIO		X				X			Alto	
Financieros	Construcción y Desarrollo	Aumentos en tasas de interés / Devaluación	Estructuración financiera adecuada y estudio del mercado financiero.	CONCESIONARIO	X					X			Medio	
Financieros	Operación	Alteración de las condiciones de financiación y/o costos de la liquidez que resulten de cambios en las variables de mercado o condiciones del proyecto	Estructuración financiera adecuada y estudio del mercado financiero.	CONCESIONARIO		X				X			Medio	
Financieros	Operación	Riesgo de liquidez general	Cálculo Índice Liquidez en Riesgo / Maneniminto de un Fondo de Liquidez (Metodología Propiedad Promus)	CONCESIONARIO		X				X			Medio	
Fuerza Mayor	Operación	Terremoto / Inundación	Seguros Terremoto / Inundación	CONCESIONARIO	X							X	Alto	Se asume costo de una póliza de contra todo riesgo
Financieros	Operación	Disminución de los ingresos del Proyecto	Modelación con diferentes niveles de ingreso	CONCESIONARIO			X				X		Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Financieros	Operación	Terminación de la restauración o construcción del Hotel despues del año 2017 lo que imposibilita acogerse al beneficio tributario respectivo.	Modelación de escenarios sin el beneficio tributario por restaurar o construir el hotel antes del 31 de diciembre de 2017	CONCESIONARIO		X					X		Alto	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Financieros	Todas	Variación en las condiciones tributarias en general	Modelación con escenarios de condiciones tributarias	CONCESIONARIO			X				X		Alto	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Tecnico	Pre-inversión / Inversión	Demora en la aprobación de licencias o permisos por parte de Entidades Gubernamentales	Elaboración de Estudios de Normalidad para la intervención de bienes de interes cultural de carácter Nacional. Manejo de contingencias	CONCESIONARIO			X				X		Alto	Gestionar el apoyo y participación para la cooperación entre las entidades competentes para la ejecución del proyecto.
Tecnico	Pre-inversión	Cambio en los diseños iniciales por solicitud de Entidades Gubernamentales	Elaboración de Estudios de Normalidad para la intervención de bienes de interes cultural de carácter Nacional. Manejo de contingencias	CONCESIONARIO			X		X				Alto	Gestionar el apoyo y participación para la cooperación entre las entidades competentes para la ejecución del proyecto.
Tecnico	Construcción y Desarrollo	Agotamiento de suministros y materiales, falla en la disposición de insumos, herramientas y logística para el desarrollo del Proyecto	Seguros con Proveedores. Manejo de contratos. Manejo de contingencias.	CONCESIONARIO	X					X			Medio	Asociación entre Proveedores

Anexo de Calidad

INSTRUCCIONES

- 1 Ubíque 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, el valor "0" en caso contrario o la letra "M" si por mantenimiento este item no puede ser tenido en cuenta.
- 4 Ubíque 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, el valor "0" en caso contrario o la letra "M" si por mantenimiento este item no puede ser tenido en cuenta.
- 7 Ubique la hoja "RESULTADOS"
- 8 Ubique la casilla "INDICADOR DE DESEMPEÑO" y obtendrá el resultado de su verificación.

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

INDICADOR DE DESEMPEÑO

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%
Areas verdes	1	1	100,00%
Espacios publicos	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%

Anexo Reporte de Información

ANEXO REPORTE DE INFORMACIÓN

Última Actualización:	
Hotel:	
Mes de inicio de la concesión:	

HOJA NO. 1 INFORMACIÓN MENSUAL

Información del Hotel	ene-1900	ene-1900	ene-1900
Porcentaje de ocupación			
Tarifa promedio mensual habitación			
Número total de huéspedes			
Ingresos Brutos del Hotel			

Otros conceptos con cargo a Contraprestación de Fontur	ene-1900	ene-1900	ene-1900
Monto descontado con cargo a la Contraprestación <i>(Diligenciar Hoja No. 2 con detalle)</i>			

Contraprestación consignada	ene-1900	ene-1900	ene-1900
Contraprestación sin IVA			
IVA de la Contraprestación			
Total Contraprestación mas IVA	\$ -	\$ -	\$ -

