

Anexo No. 13 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) Apéndice Técnico
- (ii) Matriz de riesgos
- (iii) Anexo de Calidad.
- (iv) Anexo Reporte de Información.

Nota: Los anexos aquí relacionados harán parte 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.

(i) Apéndice Técnico

Apéndice Técnico

Este Apéndice Técnico hace referencia al alcance de las inversiones del proyecto – Plan de inversiones, en el cual se enlista las inversiones mínimas requeridas para el buen funcionamiento del Hostal Doña Manuela.

Es necesario precisar que en las condiciones técnicas exigibles, adicional al listado que a continuación se relaciona, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las cantidades señaladas en el presente anexo corresponden a las cantidades mínimas para la operación del Hostal Doña Manuela bajo las condiciones de calidad y servicio requeridas.
- El Concesionario podrá, en virtud de su expertise y con el propósito de maximizar el beneficio a obtener para el Hotel, alterar la configuración de las decoraciones en el mismo; sin embargo, deberá procurar emplear mobiliarios de primera calidad y deberá contar con la aprobación de FONTUR
- No está permitido el uso de mobiliario en aglomerado, u otras maderas compuestas. Todo el mobiliario de madera deberá ser de madera sólida (con o sin chapillas) para garantizar el estándar de calidad de los mismos.
- Las inversiones a realizar en el proyecto de concesión del Hostal Doña Manuela deberán contemplar los costos de transporte, instalación y los demás rubros necesarios para el uso del activo en la operación del Hotel.
- Cualquier modificación requerida a los activos relacionados en el presente anexo, deberá ser autorizada por FONTUR, previa justificación por parte del Concesionario de los cambios a realizar.
- Como máximo dos (2) de las habitaciones con las que cuenta el Hostal Doña Manuela, diferentes a la habitación tipo Suite, podrán tener un uso diferente al de hospedaje. Para lo cual, el Concesionario deberá solicitar a FONTUR la respectiva aprobación justificando claramente el cambio de uso propuesto.

APENDICE TÉCNICO

Las Inversiones a realizar en el Hostal Doña Manuela están divididas en tres categorías:

- **ACTIVOS FIJOS:**

Entiéndase como el conjunto de activos de reposición periódica, como por ejemplo: camas, colchones, televisores, sillas, mesas, lavadoras, arte decorativa, poltronas, sofás, mesas de centro y decorativas, nocheros, entre otros, sobre los cuales el Concesionario se hace responsable de mantener, inventariar mensualmente, y sobre los cuales podrán realizarse reparaciones y reposiciones con cargo a la Cuenta Inversiones. Así mismo, este grupo de activos comprende todos los activos que harán parte de la “reversión” al final del proyecto. Es obligación del Concesionario mantener estos activos en óptimo estado, y garantizar que su eventual reposición se realice por un activo de similar o mejor calidad.

- **ACTIVOS DE OPERACION:**

Entiéndase como el conjunto de activos utilizados para la operación rutinaria del Hotel, como por ejemplo: lencería, mantelería, cubertería, platería, loza, cristalería, utensilios de cocina, utensilios de bar, envases, empaques, canastas y uniformes, entre otros, los cuáles serán reemplazados y asumidos por el Concesionario a su discreción, con cargo a los recursos de la explotación económica del proyecto.

- **PUESTA A PUNTO Y ELEMENTOS DECORATIVOS:**

Contempla los elementos o accesorios decorativos en todas las zonas del Hostal, y las inversiones en obras u otras actividades puntuales que se requieren para mejorar las condiciones con las cuales el Concesionario recibe el inmueble. Para este último caso podrán considerarse labores como pintura, jardinería, reparaciones, filtraciones, redes, accesos y facilidades para minusválidos, entre otros.

A continuación listamos los activos que componen la inversión a realizar en el Hostal Doña Manuela:

1. ACTIVOS FIJOS

1.1 HABITACIONES:

- Camas rústicas, 100% en madera o bases para colchón y un cabecero en madera.
 - 4 Camas tipo Twin
 - 36 Camas tipo Queen
 - 1 Cama tipo King para la suite presidencial

Se podrá utilizar cualquier diseño, siempre y cuando cumpla con los mismos criterios de calidad: madera sólida (no aglomerados enchapillados o laminados) y maderas tratadas. Maderas utilizables como: Moho, Pino Patula, Ceiba, Roble, Cedro, Teka.

- Colchones de 28 cm con tecnología interna.
 - 4 Colchones para cama Twin
 - 36 Colchones para cama Queen
 - 1 Colchón para cama King para la suite presidencial

Se podrán utilizar Colchones marca Spring, Americana de Colchones, colchones el dorado, colchones sealy, siempre y cuando cumplan con las mínimas referencias de calidad y dimensiones descritas en este Apéndice Técnico.

- Sofás para las habitaciones:
 - 8 sofás de dos puestos para las habitaciones 1, 4, 7, 10, 11, 12, 13, y 20.
- Mesa de Centro decorativa en madera rústica que haga juego con el diseño del mobiliario escogido.
 - 4 mesas de centro para las habitaciones 1, 4, 11, 12

Se podrá implementar el diseño elegido por el operador para las mesas de centro decorativas, siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios

de calidad de madera: madera solida (no aglomerados enchapillados o laminados) y maderas tratadas.

- Mesa Auxiliar en madera rustica que haga juego con el diseño del mobiliario escogido:
 - 4 mesas auxiliares para las habitaciones 3, 7, 9 y 19

Se podrá implementar el diseño elegido por el operador para las mesas auxiliares, siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad de madera: madera solida (no aglomerados enchapillados o laminados) y maderas tratadas.

- Sillas auxiliares en madera rustica que haga juego con el diseño del mobiliario escogido:
 - 7 sillas auxiliares: Suite Presidencial (2) y una (1) para las habitaciones 3, 9, 16, 19, y 21.

- *Se podrá implementar el diseño elegido por el operador para las sillas auxiliares, siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad de madera: madera solida (no aglomerados enchapillados o laminados) y maderas tratadas.*

- Espejos de aumento de pared y brazo extensible para baño de las habitaciones.
 - 24 espejos de aumento para los baños de cada habitación.

- Consola Mueble para Televisor en madera rustica que haga juego con el diseño del mobiliario escogido:
 - 24 consolas de mueble para televisor para cada habitación.

Se podrá implementar el diseño elegido por el operador para las consolas mueble para televisor siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad de madera: madera solida (no aglomerados enchapillados o laminados) y maderas tratadas.

- Dotación aparatos electrónicos de todas las habitaciones:
 - 24 Televisores Sony LED de 40" full HD para las habitaciones (incluido los soportes de mesa).
 - 24 Despertadores de mesa de noche con conectividad para teléfonos inteligentes y funciones de reproducción de música
 - 24 Secadores de cabello de mínimo 1600 W

Se podrá dotar las habitaciones con marcas de televisores LG, Samsung o Panasonic, siempre y cuando cumpla con las especificaciones de calidad, tamaño y una garantía mínima de un año. Cualquier otra marca deberá contar con autorización de FONTUR. Se podrán cambiar la descripción de los despertadores y secadores de cabello, conservando las condiciones mínimas de calidad.

- Cajas de Seguridad para todas la habitaciones:
 - 24 cajas de seguridad con clave y llave maestra de repuesto.
- Nocheros en madera rustica que haga juego con el diseño del mobiliario escogido:
 - 37 Nocheros: tres (3) para la Suite Presidencial; dos (2) para las habitaciones 2, 7, 10, 13, 14, 16, 19, 20, 21, 22 y 23; y una (1) para las habitaciones 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 15, 17, 18 y 24.

Se podrá utilizar el diseño elegido por el operador, siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad: madera solida (no aglomerados enchapillados o laminados) y maderas tratadas. Maderas utilizables: Moho, Pino Patula, Ceiba, Roble, Cedro, Teka.

- Lámparas de Mesa de noche para todas la habitaciones:
 - 37 lámparas de mesa de noche: tres (3) para la Suite Presidencial; dos (2) para las habitaciones 2, 7, 10, 13, 14, 16, 19, 20, 21, 22 y 23; y una (1) para las habitaciones 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 15, 17, 18 y 24.
- 24 Teléfonos para todas las habitaciones.

- Cortinas:
 - 24 sets de cortinas para las habitaciones 1 a 24.
- Espejos decorativos de cuerpo entero para las habitaciones:
 - 24 espejos decorativos mínimo de 1.40x1.60 m, marco en madera tallada.

Se podrá utilizar el diseño elegido por el operador, siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad: madera solida (no aglomerados enchapillados o laminados) y maderas tratadas. Maderas utilizables: Moho, Pino Patula, Ceiba, Roble, Cedro, Teka.

- Puffs decorativos capitoneados de diversos tamaños:
 - 13 Puff capitoneados de diferentes tamaños y colores para las habitaciones 2 ,5, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 22, 23 y 24(2).
- 24 Portamaletas plegables en madera para todas las habitaciones.
- 2 Asoleadoras para ubicación en área VIP (Suite Presidencial)
- 50 Canecas de Basura para todas las habitaciones.
- 27 Tapetes decorativos en diversos tamaños elaborados en fibra natural con borde en cuero elaborados en telares artesanales.

1.2 RESTAURANTE Y COCINA:

- 15 Mesas para comedor en madera
- 65 Sillas de madera para comedor
- 2 sillas para comedor infantil con sistema de seguridad
- 1 Mesa plegables para buffet o eventos
- 1 Caja Registradora para Comedor
- 1 Caja fuerte de seguridad resistente a inundación e incendios
- 1 mueble en madera para la caja fuerte
- 1 mueble de apoyo para meseros

- Dotación completa de equipos de cocina. Como mínimo lo siguiente: 2 licuadoras industriales, batidora industrial, cafeteras, exprimidores, 2 tostadoras, 2 planchas de inducción, 2 sandwicheras, 2 wafleras, exprimidor de jugos industrial, 1 cafetera de goteo

Para el mobiliario en madera, se podrá utilizar el diseño elegido por el operador, siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad: madera solida (no aglomerados enchapillados) y maderas tratadas. Maderas utilizables: Moho, Pino Patula, Ceiba, Roble, Cedro, Teka.

1.3 ZONA PISCINA:

- 10 Asoleadoras para el área de piscina en madera tipo Rattan
- 6 Parasoles con mesas y sillas para el área de piscina

1.4 ZONAS COMUNES - PASILLOS:

- 8 Consolas en madera para pasillos y zonas comunes
- 12 Mecedoras tipo Reina en madera
- 12 Sillas en madera tipo descanso
- 9 Hamacas hechas a mano por artesanos

Para el mobiliario en madera, se podrá utilizar el diseño elegido por el operador, siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad: madera solida (no aglomerados enchapillados) y maderas tratadas. Maderas utilizables: Moho, Pino Patula, Ceiba, Roble, Cedro, Teka.

1.6 SALA DE ESPERA:

- 4 mesas de centro en madera para mecedoras
- 16 Mecedores tipo Reina en madera

Para el mobiliario en madera, se podrá utilizar el diseño elegido por el operador, siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad: madera solida (no aglomerados enchapillados) y maderas tratadas. Maderas utilizables: Moho, Pino Patula, Ceiba, Roble, Cedro, Teka.

1.7 LOBBY:

- Espejo grande en madera tallada de 2.20x1.50 m
- 1 Mueble Recepción son superficie en mármol y estructura enchapada
- 1 Sofá tres puestos de diseño elegido por el operador
- 1 Mesa de centro en madera rústica de 1.30x0.75 m
- 2 Poltronas de madera, clásicas con pintura moderna
- 1 Cuadro decorativo para recepción
- 3 Computadores para administración de FrontDesk
- 3 sillas ergonómicas de trabajo para recepción con brazos y deslizantes
- 1 sistema conmutador
- 2 teléfonos secretariales
- 2 Impresoras Multifuncionales con capacidad de scanner

Se podrá dotar el lobby con elementos electrónicos de diferentes marcas, siempre y cuando se cuente con autorización de FONTUR.

1.8 BAR:

- 2 Mesas de trabajo en acero inoxidable para bar
- 2 Sofás de 3 puestos para bar
- 24 Poltronas auxiliares para bar
- 2 Mesas de centro de 0.80x0.45m en madera para Bar
- 4 Mesas auxiliares en madera para Bar
- 4 sets de lámparas de techo en forma de botellas de vino
- 4 Sillas de barra para bar
- 1 Equipo de sonido
- 1 Congelador horizontal con la capacidad suficiente para atención del bar
- 4 Espejos para Bar en madera

1.9 AUDITORIO:

- 200 sillas apilables para centro de convenciones
- Sistema audiovisual para Centro de Convenciones
 - 1 Video Beam Epson de 3000 lumens y HDMI
 - Sistema de sonido marca JVC
- Juego de cortinas y Blackout a la medida para Centro de Convenciones
- 20 mesas plegables

Se podrá dotar el lobby con elementos electrónicos de diferentes marcas, siempre y cuando se cuente con autorización de FONTUR.

1.10 AREA DE SERVICIO Y LAVANDERIA:

- 4 Mesas de alta resistencia para comedor del personal de servicio
- 12 sillas de alta resistencia para comedor de empleados
- 20 lockers vestier
- 1 Carro para servicio de camarera
- 1 Carro para servicio de limpieza
- 1 Carro para servicio de lavandería
- 1 escalera telescópica
- 1 Lavador tipo industrial (capacidad mínima de 30 Kg)
- 1 Secadora industrial (capacidad mínima de 20 Kg)
- 1 Mesa de Planchado Industrial
- 1 Estantería de capacidad Industrial para almacenaje
- 1 aspiradora industrial para área de servicio
- 1 tablón rectangular de apoyo al servicio
- 1 Caja de herramientas

1.11 SALÓN MÚLTIPLE:

- 4 Sofás de tres puestos para salón múltiple
- 8 Poltronas con diseño moderno

Es a discreción del decorador el diseño a utilizar siempre y cuando estas cumplan con los mismos criterios de calidad: que sean de madera solida (no aglomerados enchapillados) y sean maderas tratadas. Maderas utilizables: Moho, Pino Patula, Ceiba, Roble, Cedro, Teka.

2. ACTIVOS DE OPERACIÓN

2.1 HABITACIONES:

- Mínimo 600 Toallas (cuerpo, manos y faciales) para dotación de todas las habitaciones.
- Dotación de Duvettes y Juegos de Cama:
 - 62 Duvettes de tamaños necesarios para las camas de las habitaciones (mínimo 300 hilos y 100% algodón)
 - 317 Protectores sintéticos para Colchones y almohadas de todas las habitaciones
 - 180 sábanas para camas de todas las habitaciones (mínimo de 300 hilos y 100% algodón)
 - 50 plumones livianos para distribuir en las habitaciones (reellenos en fibra siliconada)
 - 340 fundas para las habitaciones (mínimo de 400 hilos)
- Dotación Almohadas para habitaciones:
 - 170 almohadas para distribuir en las habitaciones, en microfibra sintéticas o sensación pluma
- 50 Papeleras para habitaciones.

2.2 RESTAURANTE Y COCINA:

- 100 puestos de vajilla cerámica para comedor (plato base, plato principal, plato sopero, pocillo, plato pocillo y plato postre)
- Dotación Comedor:
 - 5 paneras
 - 20 sets de salero y pimentero
 - 10 ceniceros
 - 60 Copas de Vino
 - 100 Vasos para agua
 - 100 copas flauta
 - 100 puestos completos de Cubertería
 - 240 Servilletas de tela
 - 90 Manteles para mesa
 - 6 Manteles para Buffet

- 1 Dispensador de Agua con Filtro
- 2 Samovares para buffet
- 1 Dispensador de cereales
- 12 cucharas para servir de buffet
- 12 pinzas para servir pan
- 4 Termos tipo bomba para Café, Leche, y aromática
- 1 Juego de Ollas para Cocina
- 2 Set de Cuchillos de Cocina
- 1 Juego de Calderos para Cocina
- 1 Juego de Sartenes para Cocina
- Electrodomésticos:
 - 2 Licuadoras industriales
 - 1 Batidora industrial
 - 2 Tostadora
 - 2 planchas de inducción
 - 2 Sanduchera doble
 - 2 waffleras
 - 1 cafetera de goteo
 - 1 Exprimidor de jugos industrial en acero
- 5 Cestos de Basura con tapa

2.3 BAR:

- Dotación completa para servicio de Bar. Como mínimo lo siguiente:
 - 100 vasos de whiskey
 - 100 copas de aguardiente
 - 100 vasos largos de cerveza
 - 4 saca corcho
 - 4 destapadores
 - 1 máquina para hacer hielo
 - Utilería completa para Bar

3. PUESTA A PUNTO Y ELEMENTOS DECORATIVOS:

El presupuesto destinado debe contemplar actividades de mejora y diseño arquitectónico que resulten necesarias para poner al servicio el Hostal.

Pueden considerarse las siguientes inversiones, sin limitarse a las mismas:

- Adecuación de barra para el bar
- Enchape decorativo para el bar
- 1 lavaplatos en acero inoxidable para zona de bar
- Adecuaciones al sistema eléctrico e iluminación de todas las zonas
- Adecuaciones necesarias para discapacitados en todas las zonas
- Adecuaciones o intervención en Jardinería de todas las zonas.
- Reparaciones generales en las zonas donde se requiera
- Mejoras arquitectónicas donde sea indispensable
- Dotación en señalización y mapas de evacuación
- Elementos decorativos para todas las zonas del Hostal (cuadros, accesorios de mesa, y demás elementos que se definan para la decoración total)

Las inversiones que defina el Concesionario en este rubro, deberán ser remitidas a FONTUR para efectuar seguimiento.

(ii) *Matriz de riesgos*

MATRIZ DE RIESGOS - PROYECTO HOSTAL DOÑA MANUELA

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	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Todas	Accidentes Laborales	Seguros ARL	CONCESIONARIO		X					X		Bajo	Se asume costo de ARL de todos los empleados.
Operacionales	Todas	Accidentes de Terceros	Seguros Daños a Terceros	CONCESIONARIO		X					X		Bajo	Se asume costo de una póliza contra daños a terceros
Operacionales	Todas	Incendio	Seguro Incendio	CONCESIONARIO	X							X	Alto	Se asume costo de una póliza todo riesgo
Diseño	Inversión	Sobrecostos derivados de los estudios y diseños	Diseños detallados e inclusión de imprevistos	CONCESIONARIO	X					X			Medio	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Diseño	Inversión	Sobrecostos derivados de mayor cantidad de Inversiones	Diseños detallados, inclusión de imprevistos, alta gerencia del proyecto	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			Medio	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		Alto	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Operación	Variación de costos operativos	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO			x				x		Alto	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Operacionales	Operación	Sobrecostos por mayor reposición de activos	Fondos con recursos e imprevistos	CONCESIONARIO			x				x		Alto	Contemplar un % de Imprevistos en el Proyecto
Financieros	Todas	Aumentos en tasas de interés / Devaluación	Estructuración financiera adecuada y estudio del mercado financiero.	CONCESIONARIO	X					X			Medio	No se Contempla deuda para el proyecto
Fuerza Mayor	Todas	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	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
Diseño	Inversión	Demora en la aprobación de licencias o permisos por parte de Entidades Gubernamentales	Elaboración de Estudios de Normatividad para la intervención de bienes de interés 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.
Diseño	Inversión	Agotamiento de suministros y materiales, falla en la disposición de insumos, herramientas y logística para el desarrollo del Proyecto	Manejo de contingencias y alternativas de proveedores y artículos sustitutos	CONCESIONARIO	X					X			Medio	Asociación entre Proveedores

(iii) Anexo de Calidad

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, el valor "0" en caso contrario o la letra "M" si por mantenimiento este item no puede ser tenido en cuenta.

- 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, 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	
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	
La recepción del hotel debe contar con un área de espera para los clientes	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 y Seguridad	
Sistema de Cámaras de Seguridad	1
Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.	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 de radiotelefonos para comunicación y coordinación de las áreas	1
Centro de Convenciones	
Contar con sillas para eventos	1
Contar con sistema de proyector y sonido para presentaciones	1
Recepción	
Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped.	1
Tener un computador para el registro y manejo de sistemas de control de huéspedes	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
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
Iluminación adecuada en los baños	1
Más de una batería en cada uno de los baños.	1
Piso antideslizante.	1
Climatización	
El hotel debe contar con abanicos de techo en todas sus áreas	1

Habitaciones**Dimensiones y generalidades**

Tener en todas las habitaciones televisores	1
Tener en todas las habitaciones portamaletas	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

Cajilla de seguridad	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
--	---

Camas

Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente.	1
Protector de Colchon en cada cama	1
Juego de cama y almohadas disponible en cada cama	1

Muebles en habitaciones

Todas las habitaciones deben contar con un mueble o consola para TV	1
Todas las habitaciones deben tener arte decorativa de pared	1
Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente.	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
Entrepaños de closet	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 mínimo por habitación	1
Encendido y apagado de luces en funcionamiento	1

Baños de habitaciones**Generalidades**

Garantizar suministro de agua las 24 (h) horas.	1
Tener canecas de basura en todos los baños	1
Tener secadores de cabello disponibles	1
Espejo de vanidad disponible en baños de habitaciones	1
Tener tina o ducha.	1
Tener piso antideslizante o tapete en su defecto.	1
Tener luz adecuada para el tocador.	1
Cuerda retráctil para secado de ropa en las duchas	1

Áreas recreativas**Generalidades**

Asoleadoras o sillas de piscina para los huéspedes	1
Piscina disponible para uso	1
Servicio de toallas para piscina	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

Reserva de agua para todo el establecimiento**Generalidades**

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas de agua	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
Identificadas las áreas donde se encuentren equipos de aire acondicionado y plantas eléctricas.	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
Identificadas áreas de cuarto de maquinas	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	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	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 al menos una habitación acondicionada 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 parqueadero	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, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, espejo.	1
Papel higiénico	1
Jabón	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, 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 llegan 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
Tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares	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
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
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 40 pulgadas)	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
Portamaletas	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 2 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 una almohada por cada huésped y una adicional disponible	1
Tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped	1
Baños de habitaciones	
Toallas	
juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped	1
toallas de cuerpo (ingresar medidas)	1
toallas para manos (ingresar medidas)	1
rodapié por cada baño (ingresar medidas)	1
Salida de baño	1
Un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manoS)	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, jabón, gorro de baño, crema de manos)	1
Misceláneos (enjuague bucal)	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	1
<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	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	
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
ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos	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 el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio	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	94	94
CONSOLIDADO INDICADORES DE SERVICIO	165	165
CONSOLIDADO TOTAL INDICADORES DE CALIDAD	259	259

ITEM EVALUADO	NO. DE INDICADORES	NO. QUE CUMPLEN	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
INDICADORES DE PLANTA	89	89	100,00%
Planta del establecimiento	9	9	100,00%
Edificación	4	4	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	19	19	100,00%
Emergencias	5	5	100,00%
Ascensores	2	2	100,00%
Recepción	6	6	100,00%
Corredores / Pasillos	1	1	100,00%
Baños públicos	4	4	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Habitaciones	24	24	100,00%
Dimensiones y generalidades	4	4	100,00%
Puerta de entrada	1	1	100,00%
Seguridad	2	2	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Muebles	11	11	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	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	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	11	11	100,00%
Edificación	2	2	100,00%
Espacios públicos	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	165	165	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	5	5	100,00%
Generalidades	5	5	100,00%
Servicio de recepción	13	13	100,00%
Generalidades	13	13	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	11	11	100,00%
Generalidades	11	11	100,00%
Servicio de teléfono	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Habitaciones	16	16	100,00%
Enseres	8	8	
Ventanas	2	2	100,00%
Ropa de cama	6	6	100,00%
Baños de habitaciones	13	13	100,00%
Toallas	7	7	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	14	14	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	2	2	100,00%
Servicios complementarios del establecimiento	12	12	100,00%
Servicios básicos	5	5	100,00%
Servicios extras	7	7	100,00%
Seguridad	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Transporte	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	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%

(iv) Anexo Reporte de
Información

