

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 públicos	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