

ANEXO N° 11.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTSH 006

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

RESOLUCIÓN NÚMERO 0657 DE 2005

(- 8 ABR. 2005)

REPUBLICA DE COLOMBIA

Por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia

EL VICEMINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR, ENCARGADO DE LAS FUNCIONES DEL DESPACHO DEL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 69 de la Ley 300 de 1996.

CONSIDERANDO

Que con fundamento en la facultad establecida en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo debe fomentar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad y para tales efectos promovió la creación de la Unidad Sectorial de Normalización para el subsector de establecimientos hoteleros o de hospedaje.

Que la Asociación Hotelera de la Colombia – COTELCO, se constituyó en Unidad Sectorial de Normalización para el sector hotelero y que dentro de su ámbito de normalización se encuentra la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje.

Que de conformidad con el artículo 82 de la Ley 300 de 1996, los establecimientos hoteleros y similares podrán ser clasificados por categorías por parte de la Asociación gremial correspondiente.

Que en desarrollo del proceso de normalización y cumpliendo con los requisitos legales, previa consulta pública, fue expedida la norma técnica sectorial NTSH 006 denominada “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje – Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos”.

Que la mencionada clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje – categorización por estrellas de hoteles, para su aplicación, es un tema que fue puesto en conocimiento y discutido con el gremio hotelero colombiano.

Que de conformidad con el numeral 3, artículo 77 de la Ley 300 de 1996, es obligación de los prestadores de servicios turísticos ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios, calidad y cobertura del servicio.

Por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia

Que es función del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, controlar las conductas que puedan conducir a error a los consumidores de los servicios turísticos ofrecidos por los establecimientos hoteleros o de hospedaje, en especial el uso de publicidad engañosa o que induzca a error al público sobre precios, calidad o cobertura, así como el ofrecimiento de información engañosa o dar lugar a error en el público sobre las características de los servicios turísticos ofrecidos.

RESUELVE:

ARTICULO 1º. Para efectos de la presente Resolución aplican las siguientes definiciones:

Categorización por estrellas: Mecanismo mediante el cual se verifican las características de calidad en los servicios ofrecidos y de planta, que deben cumplir los hoteles, en la escala de 1 a 5 estrellas, conforme a los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTSH 006 “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje – Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos”.

Hotel: Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Dispone además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

ARTICULO 2º. A partir de la vigencia de la presente Resolución, solamente podrán ser categorizados por estrellas los establecimientos hoteleros o de hospedaje que presten sus servicios en Colombia, en los términos del artículo 78 de la Ley 300 de 1996, que se consideren como hoteles, según la definición de la norma técnica sectorial NTSH 006 denominada “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje – Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos” y que se certifiquen en el cumplimiento de los requisitos establecidos por dicha norma técnica sectorial, sus modificaciones y por las demás normas técnicas sectoriales que se expidan para tales fines.

PARAGRAFO. Los establecimientos hoteleros o de hospedaje que se certifiquen en la mencionada norma técnica sectorial NTSH 006, “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje – Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos” deben utilizar en su publicidad de manera visible, legible e indeleble, el número de estrellas otorgadas en la certificación de la mencionada norma técnica sectorial, en la modalidad respectiva.

ARTICULO 3º. Para efectos de la categorización de los establecimientos hoteleros o de hospedaje establecida en los términos del artículo 1º de esta Resolución, deberán obtener el Certificado de

Calidad Turística en la norma técnica sectorial NTSH 006 denominada “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje – Por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos”, expedido por un Organismo Certificador debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- que cuente con visto bueno de la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en los términos del artículo 70° de la Ley 300 de 1996.

PARÁGRAFO. Solamente a través del Certificado de Calidad Turística en la mencionada norma técnica sectorial NTSH 006, los establecimientos hoteleros o de hospedaje, demostrarán el cumplimiento de los requisitos exigidos para la categorización prevista en los términos del artículo 1° de esta Resolución.

ARTICULO 4°. Los establecimientos hoteleros o de hospedaje que no se encuentren debidamente certificados en desarrollo de la norma técnica sectorial NTSH 006 “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje – Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos”, sus modificaciones y por las demás normas técnicas sectoriales que se expidan para tales fines, deberán abstenerse de utilizar en su publicidad la categorización por estrellas de que trata el artículo 1°, a partir de los 12 meses de la publicación de la presente Resolución.

PARAGRAFO. Los establecimientos hoteleros o de hospedaje que desacaten lo establecido en este artículo, serán investigados y sancionados por la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de acuerdo con lo establecido en los artículos 71 y 72 de la Ley 300 de 1996.

ARTICULO 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., a los

**EL VICEMINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR, ENCARGADO DE LAS
FUNCIONES DEL DESPACHO DEL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y
TURISMO**

EDUARDO MUÑOZ GÓMEZ

NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTSH 006

CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE - CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS DE HOTELES, REQUISITOS NORMATIVOS.

1. INTRODUCCIÓN

Esta norma ha sido elaborada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje. Su función principal es de protección al consumidor, información y claridad a las agencias de viajes y a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Proporcionar asistencia al consumidor para que pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio turístico, con el fin de incrementar la posibilidad de que sus expectativas sean alcanzadas, aumentando su grado de satisfacción. Los propios establecimientos también obtendrán beneficios al contar con consumidores mejor informados.

Pretende también dar seguridad al consumidor de que recibe un servicio acorde a los que está pagando; para las agencias de viajes proporciona seguridad y confianza para ofrecer los servicios de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Provee de una herramienta a los ejecutivos responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que les facilita acceder a criterios internacionales estandarizados de procedimientos de operación y administración, que les permite ser más competitivos, ubicar con precisión sus fortalezas y debilidades, y determinar esquemas de mejoramiento continuo de sus instalaciones y servicios.

2. OBJETO

La presente norma tiene como objeto definir la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje y las características de calidad en los servicios ofrecidos y de infraestructura, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de categorización por estrellas.

3. ALCANCE

En cuanto a la clasificación, esta norma es aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje y en cuanto a la categorización, aplica aquellos definidos como hoteles.

4. DEFINICIONES

4.1 Albergue-refugio-hostal

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

4.2 Apartahotel

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.

4.3 Apartamentos turísticos

Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o mas personas según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina, y baño.

4.4 Áreas verdes

Aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores pero en cualquier caso hacen parte del conjunto de la edificación.

4.5 Alojamiento rural - lodge

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

4.6 Batería de baño

Conjunto de servicios sanitarios que ubicados en un espacio común sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.

4.7 Capacitación

Hace parte de la formación y pretende mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.

4.8 Cliente

Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

4.9 Comedor

Espacio del restaurante cuya destinación es para el suministro, consumo y servicio de los alimentos y bebidas expendidos por el establecimiento.

4.10 Conserjería

Área del hotel cuyas funciones son: El control de acceso, tránsito de mensajes, equipajes, información y otros servicios definidos por el establecimiento.

4.11 Check in (registro y acomodación):

Proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago.

Sin importar que los sistemas de información utilizados por el establecimiento para este efecto sean o no sistematizados, este proceso siempre se llevará a cabo, bajo procedimientos similares que cambiarán solamente en su forma. El objetivo será siempre mantener la información actualizada de los huéspedes que están alojados, así se presenten cambios de habitación o de tarifas, ingresos o salidas de huéspedes registrados como acompañantes o incluso manejo especial de esta información a petición de quién ocupa la habitación.

4.12 Check out: (salida)

Proceso por medio del cual, se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa un balance de la(s) cuenta(s) con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

4.13 Edificación

Receptáculo diseñado y construido con una finalidad, estructura, instalaciones y servicios adecuados a las necesidades de quienes van a ocuparlo.

4.14 Formación

Obedece a procesos educativos continuos y prolongados, con etapas formales e informales, conducentes a la obtención de títulos y al mejoramiento profesional y personal del individuo.

4.15 Habitación

Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.

4.16 Habitación estándar

Habitación de un solo ambiente que está dotado de una o dos camas.

4.17 Hotel

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

4.18 Huésped

Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

4.19 Planta

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento y hospedaje.

4.20 Junior suite

Unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.

4.21 Objetivos de calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Nota (1): Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

Nota (2): Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

4.22 Par stock

Número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería, vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

4.23 Plan de emergencia

Se entiende como el conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa en caso de alguna eventualidad (Sismo , inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

4.24 Política de calidad

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Nota(1): Generalmente la política de calidad es coherente con la política corporativa o de casa matriz de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

4.25 Posadas turísticas

Vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio.

4.26 Programa de mantenimiento

Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

4.27 Recinto de campamento o camping

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.

4.28 Registros de mantenimiento

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas en el mantenimiento de las instalaciones físicas.

4.29 Reserva garantizada

Estado que presenta una reserva, solicitada por una persona natural o jurídica para uno o varios huéspedes en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, para una fecha determinada, que implica el compromiso que adquiere el establecimiento de garantizar la habitación y el huésped de ocuparla, a través de un medio de pago de garantía aceptado o expedido por el hotel.

4.30 Room service

Servicio de alimentación a la habitación.

4.31 Restaurante o establecimiento gastronómico

Establecimiento industrial cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas. Puede ofrecer servicios complementarios tales como la atención de eventos, recreación y otros.

4.32 Señalización

Se entiende por señalización las indicaciones que, en conjunto y mediante una serie de estímulos, condicionan la actuación del individuo que las recibe, frente a unas circunstancias que se pretende resaltar.

4.33 Spa

Infraestructura habilitada para aprovechar las propiedades de elementos naturales reconocidos como beneficiosas para la salud tales como emanaciones de agua mineral o volcánica, las características del mar, las condiciones climáticas. En ocasiones es utilizado complementariamente en tratamientos de salud.

4.34 Suite

Unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de 6 personas.

5. LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SE CLASIFICAN SEGÚN LA MODALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LA SIGUIENTE FORMA:

5.1 Albergue – Refugio - Hostal

5.2 Apartahotel

5.3 Apartamentos Turísticos

5.4 Alojamiento Rural - Lodge

5.5 Hotel

5.6 Posadas Turísticas

5.7 Recinto de Campamento o Camping

6. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS – FACTORES DE EVALUACIÓN

Para la categorización de los hoteles los factores de evaluación se dividen en:

1. Factores de planta
2. Factores del servicio

7. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE UNA (1) ESTRELLA.

7.1 FACTORES DE PLANTA

7.1.1 PLANTA DEL EDIFICIO

7.1.1.1 Edificación

- Cuenta con registros anuales de mantenimiento correctivo y preventivo. SI __ NO __
- Cuenta con iluminación. SI __ NO __
- Tiene señalización arquitectónica y de seguridad. SI __ NO __
- Tiene rampas y escaleras accesibles en la entrada principal. SI __ NO __
- Cuenta con planta eléctrica de emergencia que garantice el servicio en las áreas públicas del establecimiento y de acceso al hotel. SI __ NO __
- Cuenta con un programa de control de plagas. SI __ NO __

7.1.1.2 Entrada del Servicio

- La entrada es compartida con la de huéspedes. SI __ NO __

7.1.1.3 Jardines

- Cuentan con un programa y registros de mantenimiento de jardines. SI __ NO __

7.1.2 ESPACIOS PÚBLICOS

7.1.2.1 Emergencias

- Tienen detectores. SI __ NO __
- Tienen rociadores. SI __ NO __
- Tienen extintores. SI __ NO __
- Cuentan con alarma de incendio. SI __ NO __
- Cuentan con escaleras contra incendios (para edificios de más de 4 pisos). SI __ NO __
- Se Tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común. SI __ NO __
- Se tiene el personal capacitado para poner en practica el plan de emergencia. SI __ NO __

7.1.2.2 Ascensores

- Se tiene ascensores para edificaciones de 5 o más pisos. SI __ NO __
- Cuenta con un programa y registros semestral de mantenimiento preventivo. SI __ NO __

7.1.2.3 Recepción

- Tiene mostrador de recepción. SI __ NO __
- Tiene registro de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI __ NO __
- El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __.
- La zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento. SI __ NO __

7.1.2.4 Corredores / pasillos

- Cuentan con iluminación de 150 Luxes. SI __ NO __

- Cuentan con señalización requerida por la Aseguradora de Riesgos Profesionales (ARP).
SI __ NO __
- Se Indican las salidas de emergencia. SI __ NO __
- Se identifica con claridad la ubicación de las habitaciones. SI __ NO __

7.1.2.5 Baños públicos

- Son Independientes para cada sexo. SI __ NO __

7.1.3 HABITACIONES

7.1.3.1 Seguridad

- En la puerta de entrada se tienen mirillas. SI __ NO __
- Se tienen cerraduras en las ventanas. SI __ NO __
- Se tiene cadena y pasador en las puertas. SI __ NO __

7.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet.

- La habitación estándar de una cama es de 12,15 m². SI __ NO __
- La habitación estándar con dos camas o una doble es de 18,25 m². SI __ NO __

7.1.3.3 Climatización

- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __

7.1.3.4 Muebles

- La cama sencilla es de 1.00 * 1.90 m. SI __ NO __
- La cama doble es de 1.40 * 1.90 m. SI __ NO __
- Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
- En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
- En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __.
- Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
- Cuenta con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __

7.1.3.5 Conexiones

- Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

7.1.3.6 Ropa de cama

- La ropa de cama no presenta , manchas, descosidas, huecos o perforaciones, decoloración de los tejidos.
SI __ NO __
- Los colchones tienen su fecha de rotación vigente. SI __ NO __
- Se tienen protectores para los colchones y almohadas. SI __ NO __
- La ropa de cama es de genero 50% poliéster 50% algodón. SI __ NO __
- Se tiene un par stock mínimo 2 juegos por cama. SI __ NO __

7.1.3.7 Piso

- Los pisos y/o tapetes están en buen estado de conservación. SI __ NO __

7.1.3.8 Ventanas

- Tienen cortinas o persianas. SI ___ NO ___
- Las cortinas, persianas, no presentan roturas ni manchas. SI ___ NO ___

7.1.3.9 Iluminación

- Se tiene una lámpara para leer con bombillo de 100 watios. SI ___ NO ___
- Se tienen dos lámparas para leer con bombillo de 60 watios. SI ___ NO ___
- Se tiene iluminación general para la habitación. SI ___ NO ___

7.1.4 BAÑOS DE HABITACIONES

7.1.4.1 Requisitos

- Se tiene agua caliente y fría las 24 horas. SI ___ NO ___
- Cuentan con ventilación. SI ___ NO ___
- Se tiene una presión de agua adecuada 2 a 2,5 galones por minuto. SI ___ NO ___
- Piso no alfombrado. SI ___ NO ___
- Tiene cesto para papeles. SI ___ NO ___
- Tienen toallero. SI ___ NO ___
- Cuentan con Inodoro. SI ___ NO ___
- Tienen lavamanos. SI ___ NO ___

7.1.4.2 Ducha

- Tienen Ducha. SI ___ NO ___
- Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI ___ NO ___

7.1.4.3 Toallas

- No están manchadas ni rotas. SI ___ NO ___
- Se cuenta con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0, 63 m por 1,25 m, peso 300 g, mínimo o 10 lb. por docena. SI ___ NO ___

7.1.5 RESTAURANTES Y COMEDORES

7.1.5.1 Requisitos

- Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI ___ NO ___
- Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI ___ NO ___
- Están ordenados. SI ___ NO ___
- Están iluminados. SI ___ NO ___
- Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI ___ NO ___
- Se presta el servicio de alimentación en horas limitadas. SI ___ NO ___

7.1.6 RESERVA DE AGUA PARA TODO EL ESTABLECIMIENTO

7.1.6.1 Agua potable

- Se realiza el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

SI __ NO __

- Se tiene reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100% en el hotel.

SI __ NO __

7.1.7 SERVICIOS GENERALES

7.1.7.1 Zonas de personal

- Cuenta con servicio de baños. SI __ NO __

7.1.7.2 Depósitos

- Se tiene una zona de depósitos de carga. SI __ NO __

7.1.7.3 Zona de máquinas

- Cuenta con cuarto de máquinas, (cuando aplique). SI __ NO __

7.1.7.4 Zona de mantenimiento

- Tiene depósitos para herramientas. SI __ NO __

7.1.7.5 Zona otros servicios

- Cuenta con cuarto para basuras. SI __ NO __
- Se tiene un manual de manejo para residuos orgánicos. SI __ NO __
- Cuentan con tanques de combustible ACPM-GAS, (cuando aplique). SI __ NO __
- Cuentan con una subestación eléctrica, (cuando aplique). SI __ NO __
- Cuentan con un cuarto de controles eléctricos. SI __ NO __

7.2 FACTORES DE SERVICIO

7.2.1 ESPACIOS PÚBLICOS

7.2.1.1 Recepción

- Los baños están limpios e higiénicos. SI __ NO __
- Las instalaciones de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas.
SI __ NO __
- Las cortinas y similares están en buenas condiciones de conservación limpias, sin manchas ni rotas. SI __ NO __
- Ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI __ NO __
- Se tiene información sobre el procedimiento de quejas. SI __ NO __
- Dispone de un listado actualizado de huéspedes. SI __ NO __
- Dispone de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento.
SI __ NO __

7.2.1.2 Baños Públicos

- Tienen jabón y toallas. SI ___ NO ___
- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI ___ NO ___
- Tiene cesto para papeles. SI ___ NO ___
- Tienen toallero. SI ___ NO ___
- Cuentan con Inodoro. SI ___ NO ___
- Tienen lavamanos. SI ___ NO ___
- Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI ___ NO ___

7.2.2 HABITACIONES

7.2.2.1 Seguridad

- Se tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI ___ NO ___

7.2.2.2 Servicios

- Las tarifas están en un lugar visible. SI ___ NO ___
- Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI ___ NO ___
- Cuentan con guía turística de la ciudad. SI ___ NO ___

7.2.2.3 Enseres

- Las habitaciones tienen teléfono. SI ___ NO ___
- Tienen televisor de 14” o superior. SI ___ NO ___
- Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI ___ NO ___

7.2.3 BAÑOS DE HABITACIONES

7.2.3.1 Artículos y enseres

- Se tiene una barra de jabón por huésped. SI ___ NO ___
- Tienen papel higiénico. SI ___ NO ___
- Tienen preservativos. SI ___ NO ___

7.2.4 RESTAURANTES Y COMEDORES

7.2.4.1 Aspecto / apariencia

- Los meseros tienen los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios. SI ___ NO ___

7.2.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

7.2.5.1 Servicios básicos

- Cuentan con servicio de teléfono público. SI ___ NO ___

7.2.5.2 Servicios extras

- Tiene caja de seguridad. SI ___ NO ___
- Cuenta con el servicio de reservación de tours. SI ___ NO ___

- Cuenta con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI __ NO __
- Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __
- Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __
- Tiene seguro de huéspedes. SI __ NO __
- Tiene botiquín de primeros auxilios. SI __ NO __
- Tiene periódico en la recepción. SI __ NO __

7.2.6 SERVICIO AL CLIENTE

7.2.6.1 Servicio al cliente en recepción

- Atención continua las 24 horas. SI __ NO __
- Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __
- Cuentan con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __
- Se Informa sobre la hora del check out. SI __ NO __

7.2.6.2 Prevención y anticipación de quejas

- Disponen de un sistema de atención de quejas. SI __ NO __
- Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __

7.2.6.3 Tratamiento de quejas

- Se tienen en consideración los resultados del análisis de quejas y se introducen las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro. SI __ NO __
- El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI __ NO __
- El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __
- Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __
- Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO __
- Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma. SI __ NO __
- Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI __ NO __

7.2.7 SERVICIO DE RESERVAS

7.2.7.1 Características del servicio

- Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

7.2.7.2 Proceso de prestación

- El servicio de reservas dispone de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia. SI __ NO __
- Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __
- Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __

7.2.8 SERVICIO DE CONSERJERÍA Y PORTERÍA

7.2.8.1 Características del servicio

- El servicio de portería se presta durante las 24 horas por personal del hotel con polivalencia para alguna otra función. SI __ NO __
- El portero está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente. SI __ NO __

7.2.9 REGISTRO Y ACOMODACIÓN

7.2.9.1 Características del servicio

- Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad. SI __ NO __

7.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

- Dispone de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- El servicio de recepción es atendido las 24 horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __
- El número de personas en atención directa al público, podrá depender en cada momento del volumen de clientes que esperan. Para tal efecto, el responsable del servicio evaluará el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar un correcto desarrollo del trabajo. SI __ NO __
- El establecimiento deberá tener dispuestas habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00h, salvo que esta hora se modifique por condiciones contractuales o políticas de la empresa. Para aquellos clientes que tengan reserva para ese día y no se les pueda alojar de manera inmediata, el establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.
Si esta situación tiene lugar con posterioridad a las 15:00h, el establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI __ NO __
- En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI __ NO __

7.2.10 SERVICIO AL CLIENTE EN RECEPCIÓN

- Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI __ NO __
- Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI __ NO __
- Dispone de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos lleguen a su destinatario y bajo las condiciones de seguridad. SI __ NO __
- Conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- Tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

7.2.11 CANCELACIÓN DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)

7.2.11.1 Características del servicio

- El horario de atención al público se realiza durante las 24 horas. SI __ NO __
- La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI __ NO __

7.2.11.2 Proceso de Prestación del servicio

- Dispone de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías. SI __ NO __
- Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI __ NO __

7.2.12 SERVICIO DE TELÉFONO

7.2.12.1 Características del servicio

- El horario de servicio de teléfono es de 24 horas. SI __ NO __
- Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI __ NO __
- Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 horas. SI __ NO __
- Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI __ NO __

7.2.13 SEGURIDAD

7.2.13.1 Características del servicio

- El horario del servicio de seguridad se presta durante las 24 horas del día. SI __ NO __
- Se controlan los accesos al establecimiento. SI __ NO __
- Se controlan los accesos a las habitaciones. SI __ NO __
- Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI __ NO __
- El hotel dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento. SI __ NO __

7.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

- El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento. SI __ NO __
- Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO __

7.2.14 REQUISITOS DE PERSONAL

- Establece y documenta los perfiles requeridos para el servicio al cliente. SI __ NO __
- Establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento. SI __ NO __

7.2.15 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

7.2.15.1 Evaluación del Servicio por parte del cliente

- Dispone de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido. SI __ NO __
- Estructura la evaluación conforme a sus políticas. SI __ NO __

8. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE DOS (2) ESTRELLAS.

8.1 FACTORES DE PLANTA

8.1.1 PLANTA DEL EDIFICIO

8.1.1.1 Edificación

- Cuenta con registros anuales de mantenimiento correctivo y preventivo. SI __ NO __
- Cuenta con iluminación. SI __ NO __
- Tiene señalización arquitectónica y de seguridad. SI __ NO __
- Tiene rampas y escaleras accesibles en la entrada principal. SI __ NO __
- Cuenta con planta eléctrica de emergencia que garantice el servicio en las áreas públicas del establecimiento y de acceso al hotel. SI __ NO __
- Cuenta con un programa de control de plagas. SI __ NO __

8.1.1.2 Entrada del Servicio

- La entrada es compartida con la de huéspedes. SI __ NO __

8.1.1.3 Jardines

- Cuentan con un programa y registros de mantenimiento de jardines. SI __ NO __

8.1.2 ESPACIOS PÚBLICOS

8.1.2.1 Emergencias

- Tienen detectores. SI __ NO __
- Tienen rociadores. SI __ NO __
- Tienen extintores. SI __ NO __
- Cuentan con alarma de incendio. SI __ NO __
- Cuentan con escaleras contra incendios (Para edificios de más de 4 pisos). SI __ NO __
- Se Tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común. SI __ NO __
- Se tiene el personal capacitado para poner en practica el plan de emergencia. SI __ NO __

8.1.2.2 Ascensores

- Se tiene ascensores para edificaciones de 5 o más pisos. SI __ NO __
- Cuenta con un programa y registros semestral de mantenimiento preventivo. SI __ NO __

8.1.2.3 Recepción

- Tiene mostrador de recepción. SI __ NO __
- Tiene registro de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI __ NO __
- El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __.
- La zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento. SI __ NO __

8.1.2.4 Corredores / pasillos

- Cuentan con iluminación de 150 Luxes. SI __ NO __
- Cuentan con señalización requerida por la Aseguradora de Riesgos Profesionales, (ARP).
SI __ NO __
- Se Indican las salidas de emergencia. SI __ NO __
- Se identifica con claridad la ubicación de las habitaciones. SI __ NO __

8.1.2.5 Baños públicos

- Son Independientes para cada sexo. SI __ NO __

8.1.3 HABITACIONES

8.1.3.1 Seguridad

- Las puertas de la entrada tienen mirillas. SI __ NO __
- Se tienen cerraduras en las ventanas. SI __ NO __
- Se tiene cadena y pasador en las puertas. SI __ NO __

8.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet.

- La habitación estándar de una cama es de 14,65 m². SI __ NO __
- La habitación estándar de dos camas o una doble es de 19,25 m². SI __ NO __

8.1.3.3 Climatización

- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __

8.1.3.4 Muebles

- La cama sencilla es de 1.00 * 1.90 m. SI __ NO __
- La cama doble es de 1.40 * 1.90 m. SI __ NO __
- Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
- En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
- En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __.
- Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
- Cuenta con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __

8.1.3.5 Conexiones

- Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

8.1.3.6 Ropa de cama

- La ropa de cama no presenta , manchas, descosidas, huecos o perforaciones, decoloración de los tejidos.
SI __ NO __
- Colchón con su fecha de rotación vigente. SI __ NO __
- Se tienen protectores para colchones y almohadas. SI __ NO __
- La ropa de cama es de genero 50% poliéster 50% algodón. SI __ NO __
- Se tiene un par stock mínimo 2 juegos por cama. SI __ NO __

8.1.3.7 Piso

- Los pisos y/o tapetes están en buen estado de conservación. SI __ NO __

8.1.3.8 Ventanas

- Tienen cortinas o persianas. SI ___ NO ___
- Las cortinas, persianas, no presentan roturas ni manchas. SI ___ NO ___

8.1.3.9 Iluminación

- Se tiene una lámpara para leer con bombillo de 100 watos. SI ___ NO ___
- Se tienen dos lámparas para leer con bombillo de 60 watos. SI ___ NO ___
- Se tiene iluminación general para la habitación. SI ___ NO ___

8.1.4 BAÑOS DE HABITACIONES

8.1.4.1 Requisitos

- Se tiene agua caliente y fría las 24 horas. SI ___ NO ___
- Cuentan con ventilación. SI ___ NO ___
- Se tiene una presión de agua adecuada 2 a 2,5 galones por minuto. SI ___ NO ___
- Piso no alfombrado. SI ___ NO ___
- Tiene cesto para papeles. SI ___ NO ___
- Tienen toallero. SI ___ NO ___
- Cuentan con Inodoro. SI ___ NO ___
- Tienen lavamanos. SI ___ NO ___

8.1.4.2 Ducha

- Tienen Ducha. SI ___ NO ___
- Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI ___ NO ___

8.1.4.3 Toallas

- No están manchadas ni rotas. SI ___ NO ___
- Se cuenta con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g, mínimo o 10 lb. por docena. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para manos son de: 0,40 m por 0,68 m. SI ___ NO ___

8.1.5 RESTAURANTES Y COMEDORES

8.1.5.1 Requisitos

- Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI ___ NO ___
- Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI ___ NO ___
- Están ordenados. SI ___ NO ___
- Están iluminados. SI ___ NO ___
- Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI ___ NO ___
- Se presta el servicio de alimentación en horas limitadas. SI ___ NO ___
- Se presta el servicio de comedor con desayuno y almuerzo o cena en horas limitadas. SI ___ NO ___

8.1.6 RESERVA DE AGUA PARA TODO EL ESTABLECIMIENTO

8.1.6.1 Agua potable

- Se realiza el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI ___ NO ___
- Se tiene reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100% en el hotel. SI ___ NO ___

8.1.7 SERVICIOS GENERALES

8.1.7.1 Zonas de personal

- Cuenta con servicio de baños. SI ___ NO ___

8.1.7.2 Depósitos

- Se tiene una zona de depósitos de carga. SI ___ NO ___

8.1.7.3 Zona de máquinas

- Cuenta con cuarto de máquinas (cuando aplique). SI ___ NO ___

8.1.7.4 Zona de mantenimiento

- Tiene depósitos para herramientas. SI ___ NO ___

8.1.7.5 Zona otros servicios

- Cuenta con cuarto para basuras. SI ___ NO ___
- Se tiene un manual de manejo para residuos orgánicos. SI ___ NO ___
- Cuentan con tanques de combustible (ACPM-GAS), (cuando aplique). SI ___ NO ___
- Cuentan con una subestación eléctrica, (cuando aplique). SI ___ NO ___
- Cuentan con un cuarto de controles eléctricos. SI ___ NO ___

8.2 FACTORES DE SERVICIO

8.2.1 ESPACIOS PÚBLICOS

8.2.1.1 Recepción

- Los baños están limpios e higiénicos. SI ___ NO ___
- Las instalaciones de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas. SI ___ NO ___
- Las cortinas y similares están en buenas condiciones de conservación limpias, sin manchas ni rotas. SI ___ NO ___

- Ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI ___ NO ___
- Se tiene información sobre el procedimiento de quejas. SI ___ NO ___
- Dispone de un listado actualizado de huéspedes. SI ___ NO ___
- Dispone de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento. SI ___ NO ___

8.2.1.2 Baños Públicos

- Tienen jabón y toallas. SI ___ NO ___
- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI ___ NO ___
- Tiene cesto para papeles. SI ___ NO ___
- Tienen toallero. SI ___ NO ___
- Cuentan con Inodoro. SI ___ NO ___
- Tienen lavamanos. SI ___ NO ___
- Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI ___ NO ___

8.2.2 HABITACIONES

8.2.2. 1 Seguridad

- Se tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI ___ NO ___

8.2.2.2 Servicios

- Las tarifas están en un lugar visible. SI ___ NO ___
- Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI ___ NO ___
- Cuentan con guía turística de la ciudad. SI ___ NO ___

8.2.2.3 Enseres

- Las habitaciones tienen teléfono. SI ___ NO ___
- Tiene televisor de 14” o superior. SI ___ NO ___
- Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI ___ NO ___

8.2.3 BAÑOS DE HABITACIONES

8.2.3.1 Artículos y enseres

- Se tiene una barra de jabón por huésped. SI ___ NO ___
- Tienen papel higiénico. SI ___ NO ___
- Tienen preservativos. SI ___ NO ___

8.2.4 RESTAURANTES Y COMEDORES

8.2.4.1 Aspecto / apariencia

- Los meseros tienen los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios. SI ___ NO ___

8.2.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

8.2.5.1 Servicios básicos

- Cuentan con servicio de teléfono público. SI ___ NO ___

8.2.5.2 Servicios extras

- Tiene caja de seguridad. SI ___ NO ___
- Cuenta con el servicio de reservación de tours. SI ___ NO ___
- Cuenta con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI ___ NO ___
- Ofrece el servicio de llamada despertador. SI ___ NO ___
- Facilita el acceso a servicios médicos. SI ___ NO ___
- Tiene seguro de huéspedes. SI ___ NO ___
- Tiene botiquín de primeros auxilios. SI ___ NO ___
- Tiene periódico en la recepción. SI ___ NO ___

8.2.6 SERVICIO AL CLIENTE

8.2.6.1 Servicio al cliente en recepción

- Atención continua las 24 horas. SI ___ NO ___
- Se Informa sobre la hora del check out. SI ___ NO ___
- Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI ___ NO ___
- Cuentan con servicio telefónico personalizado. SI ___ NO ___

8.2.6.2 Prevención y anticipación de quejas

- Disponen de un sistema de atención de quejas. SI ___ NO ___
- Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI ___ NO ___

8.2.6.3 Tratamiento de quejas

- Se tienen en consideración los resultados del análisis de quejas y se introducen las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro. SI ___ NO ___
- El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI ___ NO ___
- El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI ___ NO ___
- El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI ___ NO ___
- Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.
SI ___ NO ___
- Existen los medios para el registro de quejas. SI ___ NO ___
- Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI ___ NO ___
- Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma.
SI ___ NO ___
- Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI ___ NO ___
- Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI ___ NO ___

8.2.7 SERVICIO DE RESERVAS

8.2.7.1 Características del servicio

- Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

8.2.7.2 Proceso de prestación

- El servicio de reservas dispone de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia. SI __ NO __
- Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __
- Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __

8.2.8 SERVICIO DE CONSERJERÍA Y PORTERÍA

8.2.8.1 Características del servicio

- El servicio de portería se presta durante las 24 horas por personal del hotel con polivalencia para alguna otra función. SI __ NO __
- El portero está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente. SI __ NO __

8.2.9 SERVICIO DE EQUIPAJE Y BOTONES

8.2.9.1 Características del servicio

- Se presta el servicio cuando el cliente lo requiera. SI __ NO __

8.2.10 REGISTRO Y ACOMODACIÓN

8.2.10.1 Características del servicio

- Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad. SI __ NO __

8.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

- Dispone de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- El servicio de recepción es atendido las 24 horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __

- El número de personas en atención directa al público, podrá depender en cada momento del volumen de clientes que esperan. Para tal efecto, el responsable del servicio evaluará el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar un correcto desarrollo del trabajo. SI __ NO __
- El establecimiento deberá tener dispuestas habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00h, salvo que esta hora se modifique por condiciones contractuales o políticas de la empresa. Para aquellos clientes que tengan reserva para ese día y no se les pueda alojar de manera inmediata, el establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.
Si esta situación tiene lugar con posterioridad a las 15:00h, el establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI __ NO __
- En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI __ NO __

8.2.11 SERVICIO AL CLIENTE EN RECEPCIÓN

- Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI __ NO __
- Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI __ NO __
- Dispone de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario y bajo las condiciones de seguridad. SI __ NO __
- Conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- Tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

8.2.12 CANCELACIÓN DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)

8.2.12.1 Características del servicio

- El horario de atención al público se realiza durante las 24 horas. SI __ NO __
- La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI __ NO __

8.2.12.2 Proceso de Prestación del servicio

- Dispone de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías. SI __ NO __
- Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI __ NO __

8.2.13 SERVICIO DE TELÉFONO

8.2.13.1 Características del servicio

- El horario de servicio de teléfono es de 24 horas. SI __ NO __
- Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI __ NO __
- Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 horas. SI __ NO __
- Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI __ NO __

8.2.14 SEGURIDAD

8.2.14.1 Características del servicio

- El horario del servicio de seguridad se presta durante las 24 horas del día. SI __ NO __
- Se controlan los accesos al establecimiento. SI __ NO __
- Se controlan los accesos a las habitaciones. SI __ NO __
- Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI __ NO __
- El hotel dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento. SI __ NO __

8.2.14.2 Proceso de prestación del servicio

- El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento. SI __ NO __
- Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO __

8.2.15 REQUISITOS DE PERSONAL

- Establece y documenta los perfiles requeridos para el servicio al cliente. SI __ NO __
- Establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento. SI __ NO __

8.2.16 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

8.2.16.1 Evaluación del Servicio por parte del cliente

- Dispone de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido. SI __ NO __
- Estructura la evaluación conforme a sus políticas. SI __ NO __

9. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE TRES (3) ESTRELLAS.

9.1 FACTORES DE PLANTA

9.1.1 PLANTA DEL EDIFICIO

9.1.1.1 Edificación

- Cuenta con un programa y registro anual de mantenimiento correctivo y preventivo. SI __ NO __
- Cuenta con iluminación. SI __ NO __
- Tiene señalización arquitectónica y de seguridad. SI __ NO __
- Tiene rampas y escaleras accesibles en la entrada principal. SI __ NO __
- Cuenta con planta eléctrica de emergencia que garantice el servicio en las áreas públicas del establecimiento y de acceso al hotel. SI __ NO __
- Cuenta con un programa de control de plagas. SI __ NO __

9.1.1.2 Estacionamiento

- Cuenta con estacionamiento privado equivalente al 15% de las habitaciones. SI __ NO __
- El estacionamiento tiene señalización. SI __ NO __
- El 2% del estacionamiento privado es accesible. SI __ NO __

9.1.1.3 Entrada del Servicio

- La entrada es compartida con la de huéspedes. SI __ NO __

9.1.1.4 Jardines

- Los jardines tienen plantas nativas. SI __ NO __
- Cuentan con un programa y registros de mantenimiento de jardines. SI __ NO __

9.1.2 ESPACIOS PÚBLICOS

9.1.2.1 Emergencias

- Tienen detectores. SI __ NO __
- Tienen rociadores. SI __ NO __
- Tienen extintores. SI __ NO __
- Cuentan con alarma de incendio. SI __ NO __
- Cuentan con escaleras contra incendios (Para edificios de más de 4 pisos). SI __ NO __
- Se Tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común. SI __ NO __
- Se tiene el personal capacitado para poner en practica el plan de emergencia. SI __ NO __

9.1.2.2 Ascensores

- Se tiene ascensores para edificaciones de 5 o más pisos. SI __ NO __
- Cuenta con un programa y registros semestral de mantenimiento preventivo. SI __ NO __

9.1.2.3 Recepción

- Tiene mostrador de recepción. SI __ NO __

- Tiene sala de recibo para huéspedes. SI __ NO __
- Tiene registro anual de mantenimiento para el mobiliario. SI __ NO __
- Las Instalaciones decoradas mantienen una lógica coherencia con el estilo arquitectónico del establecimiento. SI __ NO __
- Las instalaciones y mobiliario de servicio al público son confortables y el área de recepción está suficientemente iluminada y en buen estado de conservación. SI __ NO __
- El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __.
- La zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento. SI __ NO __

9.1.2.4 Corredores / pasillos

- Cuentan con Iluminación de 161 Luxes. SI __ NO __
- Cuentan con iluminación de emergencia. SI __ NO __
- Cuentan con señalización requerida por la Aseguradora de Riesgos Profesionales, (ARP). SI __ NO __
- Se Indican las salidas de emergencia. SI __ NO __
- Se identifica con claridad la ubicación de las habitaciones. SI __ NO __

9.1.2.5 Escaleras de servicio

- Cuenta con escaleras entre todos los niveles del edificio. SI __ NO __

9.1.2.6 Climatización

- Se tiene un sistema por sectores en áreas sociales. SI __ NO __

9.1.2.7 Baños públicos

- Son Independientes para cada sexo. SI __ NO __

9.1.3 HABITACIONES

9.1.3.1 Seguridad

- En la puerta de entrada se tienen mirillas. SI __ NO __
- Se tienen cerraduras en las ventanas. SI __ NO __
- Se tiene cadena y pasador en las puertas. SI __ NO __

9.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet.

- La habitación estándar es de 22,45 m². SI __ NO __
- La Junior Suite es de 31,45 m². SI __ NO __
- La Suite es de 46,10 m². SI __ NO __

9.1.3.3 Climatización

- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __

9.1.3.4 Muebles

- La cama sencilla es de 1.00 * 1.90 m. SI __ NO __
- La cama doble es de 1.40 * 1.90 m. SI __ NO __
- Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
- Se tiene superficie para escribir, mesa, escritorio. SI __ NO __

- En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
- En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __.
- Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
- Tienen closet o armario con puerta. SI __ NO __
- Cuenta con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __
- Tienen gavetero. SI __ NO __

9.1.3.5 Conexiones

- Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

9.1.3.6 Ropa de cama

- La ropa de cama no presenta, manchas, descosidas, huecos o perforaciones, decoloración de los tejidos. SI __ NO __
- Colchón con su fecha de rotación vigente. SI __ NO __
- Se tienen protectores para colchones y almohadas. SI __ NO __
- La ropa de cama es de género 50% poliéster 50% algodón. SI __ NO __
- Se tiene un par stock mínimo 2 juegos por cama. SI __ NO __
- Tienen como mínimo dos almohadas por huésped. SI __ NO __

9.1.3.7 Piso

- Los pisos y/o tapetes están en buen estado de conservación. SI __ NO __

9.1.3.8 Ventanas

- Tienen velo y cortina decorativa. SI __ NO __
- Las cortinas, persianas, no presentan roturas ni manchas. SI __ NO __

9.1.3.9 Iluminación

- Se tiene una lámpara para leer con bombillo de 100 watios. SI __ NO __
- Se tienen dos lámparas para leer con bombillo de 60 watios. SI __ NO __
- Se tiene iluminación general para la habitación. SI __ NO __

9.1.3.10 Habitaciones para minusválidos

- Tienen habitaciones para discapacitados. SI __ NO __

9.1.4 BAÑOS DE HABITACIONES

9.1.4.1 Requisitos

- Se tiene agua caliente y fría las 24 horas. SI __ NO __
- Cuentan con ventilación y extractor de olores. SI __ NO __
- Se tiene una presión de agua adecuada 2 a 2,5 galones por minuto. SI __ NO __
- Piso no alfombrado. SI __ NO __
- Tiene cesto para papeles. SI __ NO __
- Tienen toallero. SI __ NO __
- Cuentan con Inodoro. SI __ NO __
- Tienen lavamanos. SI __ NO __

9.1.4.2 Ducha

- Tienen Ducha. SI ___ NO ___
- Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI ___ NO ___

9.1.4.3 Toallas

- No están manchadas ni rotas. SI ___ NO ___
- Se cuenta con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g, mínimo o 10 lb. por docena. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para manos son de: 0,40 m por 0,68 m. SI ___ NO ___
- El roda pie es de: 0,508 m por 0,762 m. SI ___ NO ___

9.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

- Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la medición del voltaje. SI ___ NO ___
- Cuentan con convertibles y adaptadores de corriente. SI ___ NO ___

9.1.5 RESTAURANTES Y COMEDORES

9.1.5.1 Requisitos

- Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI ___ NO ___
- Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI ___ NO ___
- Están ordenados. SI ___ NO ___
- Están iluminados. SI ___ NO ___
- Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI ___ NO ___
- Se presta el servicio de restaurante con desayuno, almuerzo y cena en horas limitadas, Se tiene servicio a la carta. SI ___ NO ___

9.1.6 RESERVA DE AGUA PARA TODO EL ESTABLECIMIENTO

9.1.6.1 Agua potable

- Se realiza el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI ___ NO ___
- Se tiene reserva para 1 día de consumo con una ocupación del 100% en el hotel. SI ___ NO ___

9.1.7 ÁREAS RECREATIVAS

9.1.7.1 Áreas recreativas

- Se tiene el servicio de piscina propia o contratado (para hoteles de clima cálido). Nota: No aplica para hoteles de clima frío. SI ___ NO ___
- Cuentan con un área de bar. SI ___ NO ___

9.1.8 SERVICIOS GENERALES

9.1.8.1 Descargue

- Se tiene una zona de descargue. SI __ NO __

9.1.8.2 Zonas de personal

- Cuentan con área de oficinas para el personal de administración. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de comedor. SI __ NO __
- Tienen vestieres separados por sexo. SI __ NO __
- Los baños están separados por sexo. SI __ NO __

9.1.8.3 Depósitos

- Tienen una zona de depósitos de carga. SI __ NO __

9.1.8.4 Zona de cocinas

- Cuentan con cocina general. SI __ NO __

9.1.8.5 Zona de máquinas

- Cuentan con cuarto de máquinas (cuando aplique). SI __ NO __

9.1.8.6 Según sea apropiado

- Cuentan con tanques de combustible, ACPM-GAS, (Cuando aplique). SI __ NO __
- Cuentan con una subestación eléctrica, (Cuando aplique). SI __ NO __
- Cuentan con un cuarto de controles eléctricos. SI __ NO __
- Cuentan con un cuarto de controles telefónicos. SI __ NO __

9.1.8.7 Zona de mantenimiento

- Cuentan con un cuarto para herramientas. SI __ NO __

9.1.8.8 Zona otros servicios

- Cuentan con cuarto para basuras. SI __ NO __
- Se tiene un manual de manejo para residuos orgánicos. SI __ NO __

9.2 FACTORES DE SERVICIO

9.2.1 EDIFICACIÓN

9.2.1.1 Insonorización

- Total aislamiento del ruido procedente del exterior. SI __ NO __

9.2.2 ESPACIOS PÚBLICOS

9.2.2.1 Recepción

- Los baños están limpios e higiénicos. SI __ NO __
- Las instalaciones de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas. SI __ NO __

- Las cortinas y similares están en buenas condiciones de conservación limpias, sin manchas ni rotas. SI ___ NO ___
- Ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI ___ NO ___
- Se tiene información sobre el procedimiento de quejas. SI ___ NO ___
- Dispone de un listado actualizado de huéspedes. SI ___ NO ___
- Dispone de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento. SI ___ NO ___

9.2.2.2 Baños Públicos

- Tienen jabón y toallas. SI ___ NO ___
- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI ___ NO ___
- Tiene cesto para papeles. SI ___ NO ___
- Tienen toallero. SI ___ NO ___
- Cuentan con Inodoro. SI ___ NO ___
- Tienen lavamanos. SI ___ NO ___
- Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI ___ NO ___

9.2.3 HABITACIONES

9.2.3.1 Seguridad

- Se tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI ___ NO ___

9.2.3.2 Servicios

- Las tarifas están en un lugar visible. SI ___ NO ___
- Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI ___ NO ___
- Cuentan con un directorio de servicios del establecimiento, que contenga toda la información que sobre el establecimiento y su entorno pueda resultar de interés para el cliente durante su estadía. SI ___ NO ___
- Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI ___ NO ___
- Cuentan con guía turística de la ciudad. SI ___ NO ___

9.2.3.3 Enseres

- Las habitaciones tienen teléfono. SI ___ NO ___
- Tienen televisión por cable. SI ___ NO ___
- Tienen televisor de 19 “o superior. SI ___ NO ___
- Se tiene control remoto para cada televisor. SI ___ NO ___
- Las habitaciones tienen cajilla de seguridad. SI ___ NO ___
- Tienen radio reloj despertador. SI ___ NO ___
- Tienen papel y sobres. SI ___ NO ___
- Tienen espejo de cuerpo entero. SI ___ NO ___
- Los cuartos de fumadores tiene ceniceros. SI ___ NO ___
- Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI ___ NO ___

9.2.4 BAÑOS DE HABITACIONES

9.2.4.1 Artículos y enseres

- Se tiene una barra de jabón por huésped. SI ___ NO ___

- Tienen papel higiénico. SI __ NO __
- Tienen pañuelos faciales. SI __ NO __
- Tienen champú. SI __ NO __
- Tienen gorro de baño. SI __ NO __
- Cuentan con secador de cabello a solicitud del huésped. SI __ NO __
- Tienen preservativos. SI __ NO __

9.2.5 RESTAURANTES Y COMEDORES

9.2.5.1 Aspecto / apariencia

- Los meseros tienen los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios. SI __ NO __

9.2.6 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

9.2.6.1 Servicios básicos

- Cuentan con servicio de teléfono público. SI __ NO __
- Tienen servicio de fax. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de lavandería. SI __ NO __

9.2.6.2 Servicios extras

- Cuentan con servicio de brillo de calzado. SI __ NO __
- Tiene caja de seguridad. SI __ NO __
- Tiene cajilla de seguridad. SI __ NO __
- Facilita el servicio de alquiler de vehículos. SI __ NO __
- Cuenta con el servicio de reservación de tours. SI __ NO __
- Cuenta con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI __ NO __
- Recibe una o más tarjetas de crédito internacionales. SI __ NO __
- Recibe pago en moneda extranjera. SI __ NO __
- Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __
- Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __
- Tiene seguro de huéspedes. SI __ NO __
- Tiene botiquín de primeros auxilios. SI __ NO __
- Tiene periódico en la habitación. SI __ NO __
- Tiene periódico en la recepción. SI __ NO __

9.2.7 SERVICIO AL CLIENTE

9.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

- Atención continua las 24 horas. SI __ NO __
- Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __
- El personal está uniformado y presentado está de acuerdo con los estándares definidos por el establecimiento. SI __ NO __
- Cuenta con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __
- Se atienden llamadas telefónicas máximo al quinto timbre. SI __ NO __
- Se Informa sobre la hora del check out. SI __ NO __

9.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado.
SI __ NO __
- Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __
- Se analizan las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales,...) y se informa de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas. SI __ NO __
- Se deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, minusvalías,...) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto.
SI __ NO __

9.2.7.3 Tratamiento de quejas

- Se tienen en consideración los resultados del análisis de quejas y se introducen las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro. SI __ NO __
- El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI __ NO __
- El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.
SI __ NO __
- Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __
- Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO __
- Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma.
SI __ NO __
- Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI __ NO __

9.2.7.4 Análisis de quejas

- Se tienen formatos para el registro de quejas. SI __ NO __
- Se tienen indicadores para el análisis de quejas. SI __ NO __
- Se tienen programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas. SI __ NO __

9.2.7.5 Política de Calidad

- Existen políticas y objetivos de calidad. SI __ NO __

9.2.8 SERVICIO DE RESERVAS

9.2.8.1 Características del servicio

- La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden.
SI __ NO __

9.2.8.2 Proceso de prestación

- El servicio de reservas dispone de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia, de acuerdo a la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __
- Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __
- Con el objeto de facilitar la coordinación entre departamentos, el responsable del servicio, elabora 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. SI __ NO __
- El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado. SI __ NO __

9.2.9 SERVICIO DE CONSERJERÍA Y PORTERÍA

9.2.9.1 Características del servicio

- El servicio de portería se presta durante las 24 horas por personal del hotel con polivalencia para alguna otra función. SI __ NO __
- El portero está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente. SI __ NO __
- El portero atiende al cliente y facilita la llegada y entrada de éste y su equipaje al establecimiento. SI __ NO __
- El portero atiende las demandas del cliente ò visitante respecto al servicio de taxi, solicitud de informaciones varias y similares. SI __ NO __

9.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

- El personal del servicio tiene el conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados, así como transportes públicos y sus conexiones, y las actividades que realiza el hotel, para poder satisfacer las demandas del cliente ò visitante. SI __ NO __

9.2.10 SERVICIO DE EQUIPAJE Y BOTONES

9.2.10.1 Características del servicio

- Se presta al momento del check in y check out. SI __ NO __
- El personal de equipajes y botones está atento al requerimiento de sus servicios, por parte del personal de recepción, del portero (cuando exista) y de los clientes. SI __ NO __
- Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __
- Se dispone de un lugar claramente definido, cerrado, suficientemente amplio, que garantice la seguridad de los artículos de los clientes y que sea accesible desde recepción. SI __ NO __

9.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

- El establecimiento dispone del personal suficiente para que el servicio de equipaje y botones asegure un buen nivel de prestación. SI __ NO __
- 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. En caso de grupos, se establecerá el mecanismo para diferenciarlos de los clientes de otros grupos. En ambos casos las maletas, paquetes y demás equipaje son convenientemente clasificados dentro del recinto. SI __ NO __
- El acceso es restringido al lugar destinado a guardar el equipaje y se garantiza la entrega de las maletas a los clientes adecuados. SI __ NO __

9.2.11 REGISTRO Y ACOMODACIÓN

9.2.11.1 Características del servicio

- Se realiza el registro de acuerdo a la política de calidad del hotel con los procedimientos establecidos. SI __ NO __
- Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad. SI __ NO __
- Siempre se acompaña al cliente a su habitación. SI __ NO __
- En caso de cambio de habitaciones, se realizará de acuerdo a los protocolos de servicio del hotel. SI __ NO __

9.2.11.2 Proceso de prestación del servicio

- Dispone de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- El servicio de recepción es atendido las 24 horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __
- El número de personas en atención directa al público, podrá depender en cada momento del volumen de clientes que esperan. Para tal efecto, el responsable del servicio evaluará el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar un correcto desarrollo del trabajo. SI __ NO __
- En el caso de recepción de grupos, el responsable de servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- El establecimiento deberá tener dispuestas habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00h, salvo que esta hora se modifique por condiciones contractuales o políticas de la empresa. Para aquellos clientes que tengan reserva para ese día y no se les pueda alojar de manera inmediata, el establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado. SI __ NO __
- Si esta situación tiene lugar con posterioridad a las 15:00h, el establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI __ NO __
- Los datos históricos personales del cliente se conservarán y enriquecerán salvo negativa expresa del cliente, en cuyo caso se procederá a la eliminación de la información retenida en la base de datos y se mantendrán los datos mínimos conforme a la reglamentación vigente de acuerdo con las políticas del hotel. SI __ NO __
- En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI __ NO __

9.2.12 SERVICIO AL CLIENTE EN RECEPCIÓN

- Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI __ NO __
- Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI __ NO __
- Dispone de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario, de acuerdo al protocolo de servicios, y bajo las condiciones de seguridad establecidas. SI __ NO __
- Conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- Se tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

9.2.13 CANCELACIÓN DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)

9.2.13.1 Características del servicio

- El horario de atención al público se realiza durante las 24 horas. SI __ NO __
- La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI __ NO __
- La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI __ NO __
- La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio y seguridad. SI __ NO __
- El personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo al protocolo de servicios. SI __ NO __

9.2.13.2 Proceso de Prestación del servicio

- Dispone de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías. SI __ NO __
- Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI __ NO __

9.2.14 SERVICIO DE TELÉFONO

9.2.14.1 Características del servicio

- El horario de servicio de teléfono es de 24 horas. SI __ NO __
- Se vigila el nivel de ruidos alrededor del conmutador y en las áreas donde los clientes tienen acceso al servicio de comunicación telefónica. SI __ NO __
- Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI __ NO __

- Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 horas. SI __ NO __
- Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI __ NO __

9.2.15 SEGURIDAD

9.2.15.1 Características del servicio

- El horario del servicio de seguridad se presta durante las 24 horas. SI __ NO __
- Se controlan los accesos al establecimiento. SI __ NO __
- Se controlan los accesos a las habitaciones. SI __ NO __
- Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI __ NO __
- El hotel dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento. SI __ NO __

9.2.15.2 Proceso de prestación del servicio

- El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento. SI __ NO __
- Todos 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. SI __ NO __
- Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO __

9.2.16 REQUISITOS DE PERSONAL

- Establece y documenta los perfiles requeridos para el servicio al cliente. SI __ NO __
- Establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento. SI __ NO __

9.2.18 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

9.2.18.1 Evaluación del Servicio por parte del cliente

- Dispone de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido. SI __ NO __
- Estructura la evaluación conforme a sus políticas. SI __ NO __
- Cuenta con indicadores de satisfacción del cliente. SI __ NO __

10. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS.

10.1 FACTORES DE PLANTA

10.1.1 PLANTA DEL EDIFICIO

10.1.1.1 Edificación

- Cuenta con un programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo
SI __ NO __
- Se tiene armonía con el entorno. SI __ NO __
- Cuenta con iluminación. SI __ NO __
- Tiene señalización arquitectónica y de seguridad. SI __ NO __
- Cuenta con cubierta para lluvia a la entrada principal. SI __ NO __
- Tiene rampas y escaleras accesibles en la entrada principal. SI __ NO __
- Cuenta con planta eléctrica de emergencia que suministre o preste el servicio en todas las áreas del hotel.
SI __ NO __
- Cuenta con un programa de control de plagas. SI __ NO __

10.1.1.2 Estacionamiento

- Cuenta con estacionamiento privado equivalente al 20% de las habitaciones. SI __ NO __
- El estacionamiento tiene señalización. SI __ NO __
- El 2% del estacionamiento privado es accesible. SI __ NO __

10.1.1.3 Entrada Clientes

- Cuenta con un área de estacionamiento temporal frente al hotel que no interfiera con el flujo vehicular y peatonal. SI __ NO __

10.1.1.4 Entrada del Servicio

- La entrada es Independiente de la de huéspedes. SI __ NO __

10.1.1.5 Jardines

- Los jardines tienen plantas nativas. SI __ NO __
- Cuentan con un programa y registros de mantenimiento de jardines. SI __ NO __

10.1.2 ESPACIOS PÚBLICOS

10.1.2.1 Emergencias

- Tienen detectores. SI __ NO __
- Tienen rociadores. SI __ NO __
- Tienen extintores. SI __ NO __
- Cuentan con alarma de incendio. SI __ NO __
- Cuentan con escaleras contra incendios (Para edificios de más de 4 pisos). SI __ NO __
- Se Tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común. SI __ NO __

- Se tiene el personal capacitado para poner en practica el plan de emergencia. SI __ NO __
- Disponen de sistema de perifoneo con cubrimiento de corredores, pasillos y áreas publicas. SI __ NO __

10.1.2.2 Ascensores

- Se tiene ascensores para edificaciones de 5 o más pisos. SI __ NO __
- Se tiene ascensor de servicio para edificaciones de 5 o más pisos. SI __ NO __
- Cuentan con un programa y registro trimestral de mantenimiento preventivo. SI __ NO __

10.1.2.3 Recepción

- Tiene mostrador de recepción. SI __ NO __
- Tiene sala de recibo para huéspedes. SI __ NO __
- Cuenta con un programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI __ NO __
- Las Instalaciones decoradas mantienen una lógica coherencia con el estilo arquitectónico del establecimiento. SI __ NO __
- Las instalaciones y mobiliario de servicio al público son confortables y el área de recepción está suficientemente iluminada y en buen estado de conservación. SI __ NO __
- El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __.
- La zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificultan el acceso directo al establecimiento. SI __ NO __
- Los establecimientos en los que se realizan convenciones y/o eventos, disponen de un espacio dedicado a la recepción de los asistentes a dichos eventos. SI __ NO __.

10.1.2.4 Corredores / pasillos

- Cuentan con Iluminación de 161 Luxes. SI __ NO __
- Cuentan con iluminación de emergencia. SI __ NO __
- Cuentan con señalización requerida por Aseguradora de Riesgos Profesionales, (ARP). SI __ NO __
- Se Indican las salidas de emergencia. SI __ NO __
- Se identifica con claridad la ubicación de las habitaciones. SI __ NO __

10.1.2.5 Escaleras de servicio

- Cuenta con escaleras entre todos los niveles del edificio. SI __ NO __

10.1.2.6 Climatización

- Se tiene un sistema central regulable por área. SI __ NO __

10.1.2.7 Baños públicos

- Son Independientes para cada sexo. SI __ NO __
- Cuentan con más de una batería de baños. SI __ NO __

10.1.3 HABITACIONES

10.1.3.1 Seguridad

- Se tienen mirillas en la puerta de entrada. SI __ NO __
- Se tienen cerraduras en las ventanas. SI __ NO __

- Se tiene cadena y pasador en las puertas. SI __ NO __

10.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet.

- La habitación estándar es de 29 m². SI __ NO __
- La Junior Suite es de 42 m². SI __ NO __
- La Suite es de 60 m². SI __ NO __

10.1.3.3 Climatización

- Cuentan con ventilación de (50 pies cúbicos por minuto) . SI __ NO __
- Tienen calefacción. SI __ NO __
- Se mantiene una temperatura entre 18 y 21 grados centígrados. SI __ NO __
- Se lleva un control individual de temperatura. SI __ NO __

10.1.3.4 Muebles

- La cama doble es de 1.40 * 1.90 m. SI __ NO __
- La cama queen es de 1.60 * 1.90 m. SI __ NO __
- Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
- Se tiene superficie para escribir, mesa, escritorio. SI __ NO __
- En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
- En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __.
- Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
- Se tiene una silla o puesto de sofá para cada puesto de cama. SI __ NO __
- Tiene closet o armario con puerta. SI __ NO __
- Cuenta con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __
- Tiene gavetero. SI __ NO __
- Tienen base ajustable con rodachines. SI __ NO __
- Tiene somier. SI __ NO __
- El cabecero está fijo a la pared. SI __ NO __

10.1.3.5 Conexiones

- Se tiene conexión a internet sin obstruir el servicio telefónico. SI __ NO __
- Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

10.1.3.6 Ropa de cama

- La ropa de cama no presenta , manchas, descosidas, huecos o perforaciones, decoloración de los tejidos. SI __ NO __
- Colchón con su fecha de rotación vigente. SI __ NO __
- Se tienen protectores para colchones y almohadas. SI __ NO __
- La ropa de cama es de genero 50% poliéster 50% algodón. SI __ NO __
- Se tiene un par stock mínimo 2 juegos por cama. SI __ NO __
- Tienen como mínimo dos almohadas por huésped. SI __ NO __
- Cuentan con almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del cliente. SI __ NO __
- Tienen faldón. SI __ NO __

10.1.3.7 Piso

- Los pisos y/o tapetes están en buen estado de conservación. SI __ NO __

10.1.3.8 Ventanas

- Tienen velo y cortina decorativa. SI ___ NO ___
- Tiene black out. SI ___ NO ___
- Las cortinas, persianas, Black out no presentan roturas ni manchas. SI ___ NO ___

10.1.3.9 Iluminación

- Se tiene una lámpara para leer con bombillo de 100 watos. SI ___ NO ___
- Se tienen dos lámparas para leer con bombillo de 60 watos. SI ___ NO ___
- El encendido y apagado conmutable está cerca de las camas. SI ___ NO ___
- Se tiene iluminación general para la habitación. SI ___ NO ___

10.1.3.10 Habitaciones para minusválidos

- Tienen habitaciones para discapacitados. SI ___ NO ___

10.1.3.11 Terraza (para hoteles de playa)

- Tienen una profundidad mínima de 1.50 m. SI ___ NO ___

10.1.4 BAÑOS DE HABITACIONES

10.1.4.1 Requisitos

- Se tiene agua caliente de 49°C y fría las 24 horas. SI ___ NO ___
- Cuentan con ventilación y extractor de olores. SI ___ NO ___
- Se tiene una presión de agua adecuada 2 a 2,5 galones por minuto. SI ___ NO ___
- Piso no alfombrado. SI ___ NO ___
- Tiene cesto para papeles. SI ___ NO ___
- Cuentan con Inodoro. SI ___ NO ___
- Tienen lavamanos. SI ___ NO ___
- Se tienen llaves mezcladoras en la tina y el lavamanos. SI ___ NO ___

10.1.4.2 Ducha

- Tienen Ducha. SI ___ NO ___
- Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI ___ NO ___
- Tienen bañera / ducha. SI ___ NO ___
- Tiene pasamanos de seguridad. SI ___ NO ___

10.1.4.3 Toallas

- No están manchadas ni rotas. SI ___ NO ___
- Tienen toallero. SI ___ NO ___
- Se tiene un juego de toallas por huésped. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g, mínimo o 10 lb. por docena. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para manos son de: 0,40 m por 0,68 m. SI ___ NO ___
- Las medidas de los faciales son de: 0,305 m por 0,305 m. SI ___ NO ___
- El roda pie es de: 0,508 m por 0,762 m. SI ___ NO ___

10.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

- Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la medición del voltaje. SI ___ NO ___
- Cuentan con convertibles y adaptadores de corriente. SI ___ NO ___

10.1.5 RESTAURANTES Y COMEDORES

10.1.5.1 Requisitos

- Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI ___ NO ___
- Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI ___ NO ___
- Están ordenados. SI ___ NO ___
- Están iluminados. SI ___ NO ___
- Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI ___ NO ___
- Se presta el servicio de restaurante con desayuno, almuerzo y cena en horas limitadas, Se tiene servicio a la carta. SI ___ NO ___
- Se presta el servicio de room service en horas limitadas. SI ___ NO ___

10.1.6 RESERVA DE AGUA PARA TODO EL ESTABLECIMIENTO

10.1.6.1 Agua potable

- Se realiza el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI ___ NO ___
- Se tiene reserva para 2 días de consumo con una ocupación del 100% en el hotel. SI ___ NO ___

10.1.7 ÁREAS RECREATIVAS

10.1.7.1 Áreas recreativas

- Se presta servicio de gimnasio contratado. SI ___ NO ___
- Se tiene el servicio de piscina contratado. SI ___ NO ___
- Cuenta con baños turcos. SI ___ NO ___
- Tiene sauna. SI ___ NO ___
- Cuenta con un área de bar. SI ___ NO ___

10.1.8 SERVICIOS GENERALES

10.1.8.1 Descargue

- Se tiene una zona de descargue. SI ___ NO ___

10.1.8.2 Zonas de personal

- Cuenta con área de oficinas para el personal de administración. SI ___ NO ___
- Cuenta con servicio de comedor. SI ___ NO ___
- Tiene vestieres separados por sexo. SI ___ NO ___

- Los baños están separados por sexo. SI ___ NO ___

10.1.8.3 Depósitos

- Se tiene una zona de depósitos de carga. SI ___ NO ___

10.1.8.4 Zona de cocinas

- Cuentan con cocina general. SI ___ NO ___

10.1.8.5 Zona de máquinas

- Cuentan con cuarto de máquinas (cuando aplique). SI ___ NO ___

10.1.8.6 Zona de mantenimiento

- Tienen talleres de mantenimiento general. SI ___ NO ___
- Tienen depósitos para herramientas. SI ___ NO ___

10.1.8.8 Zona otros servicios

- Cuentan con cuarto para basuras. SI ___ NO ___
- Se tiene un manual de manejo para residuos orgánicos. SI ___ NO ___
- Cuentan con tanques de combustible, ACPM-GAS (Cuando aplique). SI ___ NO ___
- Cuentan con una subestación eléctrica, (Cuando aplique). SI ___ NO ___
- Cuentan con un cuarto de controles eléctricos. SI ___ NO ___
- Cuentan con un cuarto de controles telefónicos. SI ___ NO ___

10.2 FACTORES DE SERVICIO

10.2.1 EDIFICACIÓN

10.2.1.1 Insonorización

- Aislamiento de ruido procedente del exterior. SI ___ NO ___
- Aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruidos. SI ___ NO ___

10.2.2 ESPACIOS PÚBLICOS

10.2.2.1 Recepción

- Los baños están limpios e higiénicos. SI ___ NO ___
- Las instalaciones de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas. SI ___ NO ___
- Las cortinas y similares están en buenas condiciones de conservación limpias, sin manchas ni rotas. SI ___ NO ___
- Ausencias de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI ___ NO ___
- Tiene exposición de objetos de arte regional. SI ___ NO ___
- Se tiene información sobre el procedimiento de quejas. SI ___ NO ___
- Dispone de un listado actualizado de huéspedes. SI ___ NO ___

- Dispone de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento.
SI __ NO __

10.2.2.2 Baños Públicos

- Tienen jabón y toallas. SI __ NO __
- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __
- Tiene cesto para papeles. SI __ NO __
- Tienen toallero. SI __ NO __
- Cuentan con Inodoro. SI __ NO __
- Tienen lavamanos. SI __ NO __
- Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI __ NO __

10.2.3 HABITACIONES

10.2.3. 1 Seguridad

- Se tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas.
SI __ NO __

10.2.3.2 Servicios

- Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO __
- Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios.
SI __ NO __
- Cuentan con un directorio de servicios del establecimiento, que contenga toda la información que sobre el establecimiento y su entorno pueda resultar de interés para el cliente durante su estadía. SI __ NO __
- Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI __ NO __
- Cuentan con guía turística de la ciudad. SI __ NO __

10.2.3.3 Enseres

- Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO __
- Tienen televisión por cable. SI __ NO __
- Tienen televisor de 21” o superior. SI __ NO __
- Se tiene control remoto para cada televisor. SI __ NO __
- Las habitaciones tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- Tienen radio reloj despertador. SI __ NO __
- Tienen papel y sobres. SI __ NO __
- Tienen espejo de cuerpo entero. SI __ NO __
- Los cuartos de fumadores tiene ceniceros. SI __ NO __
- Tienen portamaletas. SI __ NO __
- Cuentan con revistas nacionales. SI __ NO __
- Se tiene la mesa vestida. SI __ NO __
- Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica.
SI __ NO __

10.2.4 BAÑOS DE HABITACIONES

10.2.4.1 Artículos y enseres

- Se tiene una barra de jabón por huésped. SI __ NO __
- Tienen papel higiénico. SI __ NO __
- Tienen pañuelos faciales. SI __ NO __

- Tienen champú. SI __ NO __
- Tienen gorro de baño. SI __ NO __
- Tienen secador de cabello. SI __ NO __
- Tienen preservativos. SI __ NO __

10.2.5 RESTAURANTES Y COMEDORES

10.2.5.1 Aspecto / apariencia

- Los meseros tiene los uniformes, sin manchas y limpios. SI __ NO __

10.2.6 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

10.2.6.1 Servicios básicos

- Cuentan con conserje. SI __ NO __
- Se tiene personal bilingüe. SI __ NO __
- Cuentan con un centro secretarial o de negocios con equipos y programas actualizados. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de teléfono público. SI __ NO __
- Tiene servicio de fax . SI __ NO __
- Cuentan con servicio de fotocopidora. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de lavandería. SI __ NO __
- Cuentan con un centro de negocios (fax, fotocopidora, teléfono, internet, computador, impresora). SI __ NO __
- Cuentan con salón de convenciones. SI __ NO __
- Cuentan con tienda de misceláneos. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de salón de belleza. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de enfermería propio o contratado las 24 horas. SI __ NO __

10.2.6.2 Servicios extras

- Cuentan con servicio de brillo de calzado. SI __ NO __
- Tienen caja de seguridad. SI __ NO __
- Tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- Facilitan el servicio de alquiler de vehículos. SI __ NO __
- Cuentan con el servicio de reservación de tours. SI __ NO __
- Cuentan con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI __ NO __
- Recibe una o más tarjetas de crédito internacionales. SI __ NO __
- Recibe pago en moneda extranjera. SI __ NO __
- Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __
- Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __
- Tienen seguro de huéspedes. SI __ NO __
- Se Informa sobre la hora del check out. SI __ NO __
- Tienen botiquín de primeros auxilios. SI __ NO __
- Tienen periódico en la recepción. SI __ NO __

10.2.7 SERVICIO AL CLIENTE

10.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

- Atención continua las 24 horas. SI __ NO __
- Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __
- El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los estándares definidos por el establecimiento. SI __ NO __
- Cuentan con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __
- Se atienden las llamadas telefónicas máximo al tercer timbre. SI __ NO __

10.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado. SI __ NO __
- Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __
- Se analizan las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales,...) y se informa de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas. SI __ NO __
- Se deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, minusvalías,...) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto. SI __ NO __

10.2.7.3 Tratamiento de quejas

- Se tienen en consideración los resultados del análisis de quejas y se introducen las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro. SI __ NO __
- El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI __ NO __
- El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __
- Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __
- Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO __
- Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma. SI __ NO __
- Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI __ NO __

10.2.7.4 Análisis de quejas

- Existen formatos para el registro de quejas. SI __ NO __
- Existen indicadores para el análisis de quejas. SI __ NO __
- Existen programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas. SI __ NO __

10.2.7.5 Política de Calidad

- Existe política y objetivos de calidad. SI __ NO __

10.2.8 SERVICIO DE RESERVAS

10.2.8.1 Características del servicio

- La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __

- Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden.
SI __ NO __

10.2.8.2 Proceso de prestación

- El servicio de reservas dispone de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia, de acuerdo a la política de calidad del hotel.
SI __ NO __
- Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __
- Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __
- Con el objeto de facilitar la coordinación entre departamentos, el responsable del servicio, elabora 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. SI __ NO __
- El personal asignado al servicio de reservas, en aquellos establecimientos que así lo requieran, tiene el conocimiento suficiente del sistema de reservas empleado. SI __ NO __
- El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado.
SI __ NO __

10.2.8.3 Otros

- El hotel dispone de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes.
SI __ NO __
- El hotel posee un programa de fidelización de clientes. SI __ NO __
- El material promocional del hotel promueve el destino turístico al que está ubicado.
SI __ NO __

10.2.9 SERVICIO DE CONSERJERÍA Y PORTERÍA

10.2.9.1 Características del servicio

- El servicio de portería es prestado durante las 24 horas por personal del hotel sin polivalencia para alguna otra función. SI __ NO __

- El portero está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente. SI __ NO __
- El portero atiende al cliente y facilita la llegada y entrada de éste y su equipaje al establecimiento. SI __ NO __
- El portero atiende las demandas del cliente o visitante respecto al servicio de taxi, solicitud de informaciones varias y similares. SI __ NO __

10.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

- El personal del servicio tiene el conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados, así como transportes públicos y sus conexiones, y las actividades que realiza el hotel, para poder satisfacer las demandas del cliente o visitante. SI __ NO __
- Se dispone en el lugar de trabajo de los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares. SI __ NO __

10.2.10 SERVICIO DE EQUIPAJE Y BOTONES

10.2.10.1 Características del servicio

- Se presta durante las 24 horas. SI __ NO __
- El personal de equipajes y botones está atento al requerimiento de sus servicios, por parte del personal de recepción, del portero (cuando exista) y de los clientes. SI __ NO __
- Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __
- Se dispone de un lugar claramente definido, cerrado, suficientemente amplio, que garantice la seguridad de los artículos de los clientes y que sea accesible desde recepción. SI __ NO __

10.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

- Dispone de los implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes. SI __ NO __
- El establecimiento dispone del personal suficiente para que el servicio de equipaje y botones asegure un buen nivel de prestación. SI __ NO __
- 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. En caso de grupos, se establecerá el mecanismo para diferenciarlos de los clientes de otros grupos. En ambos casos las maletas, paquetes y demás equipaje son convenientemente clasificados dentro del recinto. SI __ NO __
- Se tiene acceso restringido al lugar destinado a guardar el equipaje y se garantiza la entrega de las maletas a los clientes adecuados. SI __ NO __
- Se tiene un medio para consignar la entrada y salida de equipajes, con número de piezas y características particulares de éstas. SI __ NO __

10.2.11 REGISTRO Y ACOMODACIÓN

10.2.11.1 Características del servicio

- Se realiza el registro de acuerdo a la política de calidad del hotel con los procedimientos establecidos. SI __ NO __
- Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad. SI __ NO __
- Siempre se acompaña al cliente a su habitación. SI __ NO __

- En caso de cambio de habitaciones, se realizará de acuerdo a los protocolos de servicio del hotel. SI ___ NO ___

10.2.11.2 Proceso de prestación del servicio

- Dispone de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI ___ NO ___
- Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI ___ NO ___
- El servicio de recepción es atendido las 24 horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI ___ NO ___
- El número de personas en atención directa al público, podrá depender en cada momento del volumen de clientes que esperan. Para tal efecto, el responsable del servicio evaluará el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar un correcto desarrollo del trabajo. SI ___ NO ___
- En el caso de recepción de grupos, el responsable de servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención según la política de calidad del hotel. SI ___ NO ___
- Se realizan las gestiones oportunas para obtener toda la información necesaria para facilitar la actividad de registro. Para tal efecto, el establecimiento asegura la coordinación con el cliente previamente a su llegada. SI ___ NO ___
- El responsable del servicio entrega 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 incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente. SI ___ NO ___
- El establecimiento deberá tener dispuestas habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00h, salvo que esta hora se modifique por condiciones contractuales o políticas de la empresa. Para aquellos clientes que tengan reserva para ese día y no se les pueda alojar de manera inmediata, el establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado. SI ___ NO ___
- Si esta situación tiene lugar con posterioridad a las 15:00h, el establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI ___ NO ___
- Los datos históricos personales del cliente se conservarán y enriquecerán salvo negativa expresa del cliente, en cuyo caso se procederá a la eliminación de la información retenida en la base de datos y se mantendrán los datos mínimos conforme a la reglamentación vigente de acuerdo con las políticas del hotel. SI ___ NO ___
- En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI ___ NO ___

10.2.12 SERVICIO AL CLIENTE EN RECEPCIÓN

- Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI ___ NO ___
- Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI ___ NO ___
- Dispone de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario, de acuerdo al protocolo de servicios, y bajo las condiciones de seguridad establecidas. SI ___ NO ___

- El personal de recepción / conserjería dispone de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento y el destino requerido. SI __ NO __
- Conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- Tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

10.2.13 CANCELACIÓN DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)

10.2.13.1 Características del servicio

- El horario de atención al público se realiza durante las 24 horas. SI __ NO __
- La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI __ NO __
- La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI __ NO __
- La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolo de servicio y seguridad. SI __ NO __
- El personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplee normas de cortesía para su despedida, de acuerdo al protocolo de servicios. SI __ NO __

10.2.13.2 Proceso de Prestación del servicio

- Dispone 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. SI __ NO __
- Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI __ NO __

10.2.14 SERVICIO DE TELÉFONO

10.2.14.1 Características del servicio

- El horario de servicio de teléfono es de 24 horas. SI __ NO __
- El personal a cargo de la atención telefónica domina los idiomas más utilizados por los clientes del establecimiento. SI __ NO __
- Se vigila el nivel de ruidos alrededor del conmutador y en las áreas donde los clientes tienen acceso al servicio de comunicación telefónica. SI __ NO __
- Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI __ NO __
- Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 horas. SI __ NO __
- Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI __ NO __

10.2.15 SEGURIDAD

10.2.15.1 Características del servicio

- El horario del servicio de seguridad se presta durante las 24 horas. SI __ NO __
- Se controlan los accesos al establecimiento. SI __ NO __
- Se controlan los accesos a las habitaciones. SI __ NO __
- Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI __ NO __
- El hotel dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento. SI __ NO __

10.2.15.2 Proceso de prestación del servicio

- El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento. SI __ NO __
- Todos 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. SI __ NO __
- Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO __

10.2.16 TRANSPORTE

10.2.16.1 Características del servicio

- La solicitud de transporte y su confirmación van ligadas al sistema de reservas. SI __ NO __
- Se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio. SI __ NO __
- Se asegura y se registra el mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio. SI __ NO __
- Se dispone de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel. SI __ NO __
- El personal responsable por el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento. SI __ NO __
- Se facilita al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento. SI __ NO __
- El establecimiento informa a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte. SI __ NO __

10.2.16.2 Proceso de prestación del servicio

- Una vez se recibe la solicitud de transporte el área de recepción elabora un plan de llegadas para asignar los recorridos. SI __ NO __
- Cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped, se comunico oportunamente por Reservas. SI __ NO __
- Los vehículos se ubican lo más cerca posible a la salida del terminal. SI __ NO __
- El personal responsable de este servicio esta documentado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento. SI __ NO __
- El personal responsable 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.

SI __ NO __

- Este servicio se presta las 24 horas. SI __ NO __
- El personal de recepción y transporte, está en capacidad de ofrecer todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad ó región. SI __ NO __

10.2.17 REQUISITOS DE PERSONAL

- Establece y documenta los perfiles requeridos para el servicio al cliente. SI __ NO __
- Establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento. SI __ NO __

10.2.18 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

10.2.18.1 Evaluación del Servicio por parte del cliente

- Dispone de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido. SI __ NO __
- Estructura la evaluación conforme a sus políticas. SI __ NO __
- Cuenta con indicadores de satisfacción del cliente. SI __ NO __

10.2.18.2 Auditorias internas de servicio

- Existen procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorias internas para la evaluación de la atención al cliente. SI __ NO __
- La auditoria interna evalúa el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la definición de acciones correctivas y eficacia de la aplicación de las mismas. SI __ NO __

10.2.18.3 Mejoramiento de la atención al cliente

- Existen programas de mejoramiento continuo de atención al cliente, de acuerdo con las políticas del establecimiento. SI __ NO __

11. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS.

11.1 FACTORES DE PLANTA

11.1.1 PLANTA DEL EDIFICIO

11.1.1.1 Edificación

- Cuenta con un programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo
SI __ NO __
- Se tiene armonía con el entorno. SI __ NO __
- Cuenta con iluminación. SI __ NO __
- Tiene señalización arquitectónica y de seguridad. SI __ NO __
- Cuenta con cubierta para lluvia a la entrada principal. SI __ NO __
- Tiene rampas y escaleras accesibles en la entrada principal. SI __ NO __
- Cuenta con planta eléctrica de emergencia que suministre o preste el servicio en todas las áreas del hotel.
SI __ NO __
- Cuenta con un programa de control de plagas. SI __ NO __

11.1.1.2 Estacionamiento

- Cuenta con estacionamiento privado para un número de vehículos igual al 25% de las habitaciones. SI __ NO __
- El estacionamiento tiene señalización. SI __ NO __
- El 2% del estacionamiento privado es accesible. SI __ NO __

11.1.1.3 Entrada Clientes

- Cuenta con un área de estacionamiento temporal frente al hotel que no interfiera con el flujo vehicular y peatonal. SI __ NO __

11.1.1.4 Entrada del Servicio

- La entrada es Independiente de la de huéspedes. SI __ NO __

11.1.1.5 Jardines

- Los jardines tienen plantas nativas. SI __ NO __
- Cuentan con un programa y registros de mantenimiento de jardines. SI __ NO __
- Cuentan con áreas verdes. SI __ NO __
- Cuentan con un programa y registros de mantenimiento de áreas verdes. SI __ NO __

11.1.2 ESPACIOS PÚBLICOS

11.1.2.1 Emergencias

- Tienen detectores. SI __ NO __
- Tienen rociadores. SI __ NO __
- Tienen extintores. SI __ NO __
- Cuentan con alarma de incendio. SI __ NO __
- Cuentan con escaleras contra incendios (Para edificios de más de 4 pisos). SI __ NO __

- Tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común. SI __ NO __
- Se tiene el personal capacitado para poner en practica el plan de emergencia. SI __ NO __
- Disponen de sistema de perifoneo con cubrimiento de corredores, pasillos y áreas publicas. SI __ NO __

11.1.2.2 Ascensores

- Se tiene ascensores para edificaciones de 5 o más pisos. SI __ NO __
- Se tiene ascensor de servicio para edificaciones de 5 o más pisos. SI __ NO __
- Cuenta con un programa y registros trimestral de mantenimiento preventivo. SI __ NO __
- Existe un (1) ascensor de 1.5 m x 2.1 m x 2.3 m de alto por cada 90 habitaciones. SI __ NO __

11.1.2.3 Recepción

- Tiene mostrador de recepción. SI __ NO __
- Tiene sala de recibo para huéspedes. SI __ NO __
- Cuenta con un programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI __ NO __
- Las Instalaciones decoradas mantienen una lógica coherencia con el estilo arquitectónico del establecimiento. SI __ NO __
- Las instalaciones y mobiliario de servicio al público son confortables y el área de recepción está iluminada y en buen estado de conservación. SI __ NO __
- El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __.
- La zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra de limpia e iluminada y sin obstáculos que dificultan el acceso directo al establecimiento. SI __ NO __
- Los establecimientos en los que se realizan convenciones y/o eventos, disponen de un espacio dedicado a la recepción de los asistentes a dichos eventos. SI __ NO __.

11.1.2.4 Corredores / pasillos

- Cuentan con excelente Iluminación de 161 Luxes. SI __ NO __
- Cuentan con iluminación de emergencia. SI __ NO __
- Cuentan con señalización requerida por Aseguradora de Riesgos Profesionales, ARP. SI __ NO __
- Se Indican las salidas de emergencia. SI __ NO __
- Se identifica con claridad la ubicación de las habitaciones. SI __ NO __
- Las dimensiones son de: 1.8 m de ancho x 2,4 de alto. SI __ NO __

11.1.2.5 Escaleras de servicio

- Cuenta con escaleras entre todos los niveles del edificio. SI __ NO __

11.1.2.6 Climatización

- Se tiene un sistema central regulable por área. SI __ NO __

11.1.2.7 Baños públicos

- Son Independientes para cada sexo. SI __ NO __
- Cuentan con más de una batería de baños. SI __ NO __

11.1.3 HABITACIONES

11.1.3.1 Seguridad

- Se tienen mirillas en la puerta de entrada. SI __ NO __
- Se tienen cerraduras en las ventanas. SI __ NO __
- Se tiene cadena y pasador en las puertas. SI __ NO __
- Cuentan con cerraduras electrónicas. SI __ NO __

11.1.3.2 Puertas de Entrada

- Las dimensiones son: espesor de 4,5 cm, 2,1 m de alto x 0.9 m de ancho. SI __ NO __

11.1.3.3 Dimensiones. Incluye baño y closet.

- La habitación estándar es de 29 m². SI __ NO __
- La Junior Suite es de 42 m². SI __ NO __
- La Suite es de 60 m². SI __ NO __

11.1.3.4 Climatización

- Cuentan con ventilación de (50 pies cúbicos por minuto). SI __ NO __
- Tienen calefacción. SI __ NO __
- Se mantiene una temperatura entre 18 y 21 grados centígrados. SI __ NO __
- Se lleva un control individual de temperatura. SI __ NO __

11.1.3.5 Muebles

- La cama doble es de 1.40 * 1.90 m. SI __ NO __
- La cama queen es de 1.60 * 1.90m. SI __ NO __
- La cama king es de 1.80 * 2.00. SI __ NO __
- Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
- Se tiene comedor auxiliar en habitaciones suite y junior suite. SI __ NO __
- Se tiene superficie para escribir, mesa, escritorio. SI __ NO __
- En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
- En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __.
- Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
- Se tiene una silla o puesto de sofá para cada puesto de cama. SI __ NO __
- Tienen closet o armario con puerta. SI __ NO __
- Cuentan con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __
- Tienen gavetero. SI __ NO __
- Tienen base ajustable con rodachines. SI __ NO __
- Tienen somier. SI __ NO __
- El cabecero está fijo a la pared. SI __ NO __

11.1.3.6 Conexiones

- Se tiene conexión a internet sin obstruir el servicio telefónico. SI __ NO __
- Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

11.1.3.7 Ropa de cama

- La ropa de cama no presenta , manchas, descosidas, huecos o perforaciones, decoloración de los tejidos. SI __ NO __
- Tienen colchones de resorte y almohadas. SI __ NO __
- Colchón con su fecha de rotación vigente. SI __ NO __
- Se tienen protectores para colchones y almohadas. SI __ NO __
- La ropa de cama es de genero 50% poliéster 50% algodón. SI __ NO __
- Se tiene un par stock mínimo 2 juegos por cama. SI __ NO __
- Tienen como mínimo dos almohadas por huésped. SI __ NO __
- Cuentan con almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del cliente. SI __ NO __
- Tienen faldón. SI __ NO __

11.1.3.8 Piso

- Los pisos y/o tapetes están en buen estado de conservación. SI __ NO __

11.1.3.9 Ventanas

- Tiene velo y cortina pesada. SI __ NO __
- Tiene black out. SI __ NO __
- Las cortinas, persianas, Black out no presentan roturas ni manchas. SI __ NO __

11.1.3.10 Iluminación

- Se tiene una lámpara para leer con bombillo de 100 watios. SI __ NO __
- Se tienen dos lámparas para leer con bombillo de 60 watios. SI __ NO __
- El encendido y apagado conmutable está cerca de las camas. SI __ NO __
- Se tiene iluminación general para la habitación. SI __ NO __

11.1.3.11 Habitaciones para minusválidos

- Tienen habitaciones para discapacitados. SI __ NO __

11.1.3.12 Terraza (para hoteles de playa)

- Tienen una profundidad mínima de 1.50 m. SI __ NO __

11.1.4 BAÑOS DE HABITACIONES

11.1.4.1 Requisitos

- Tienen agua caliente de 49°C y fría las 24 horas. SI __ NO __
- Cuentan con ventilación y extractor de olores. SI __ NO __
- Tiene una presión de agua adecuada 2 a 2,5 galones por minuto. SI __ NO __
- Piso no alfombrado. SI __ NO __
- Tienen cesto para papeles. SI __ NO __
- Tienen toallero. SI __ NO __
- Cuentan con Inodoro. SI __ NO __
- Tienen lavamanos. SI __ NO __
- Se tienen llaves mezcladoras en la tina y el lavamanos. SI __ NO __
- Cuentan con luz para tocador luminarias de 40 watios (luz fría). SI __ NO __

11.1.4.2 Ducha

- Tienen Ducha. SI ___ NO ___
- Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI ___ NO ___
- Tienen bañera / ducha. SI ___ NO ___
- Tienen pasamanos de seguridad. SI ___ NO ___

11.1.4.3 Toallas

- No están manchadas ni rotas. SI ___ NO ___
- Se tiene un juego de toallas por huésped. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g, mínimo o 10 lb. por docena. SI ___ NO ___
- Las medidas de las toallas para manos son de: 0,40 m por 0,68 m. SI ___ NO ___
- Las medidas de los faciales son de: 0,305 m por 0,305 m. SI ___ NO ___
- El roda pie es de: 0,508 m por 0,762 m. SI ___ NO ___

11.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

- Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la medición del voltaje. SI ___ NO ___
- Cuentan con convertibles y adaptadores de corriente. SI ___ NO ___

11.1.5 RESTAURANTES Y COMEDORES

11.1.5.1 Requisitos

- Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI ___ NO ___
- Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI ___ NO ___
- Están ordenados. SI ___ NO ___
- Están iluminados. SI ___ NO ___
- Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI ___ NO ___
- Se presta el servicio de restaurante con desayuno, almuerzo y cena en horas limitadas, Se tiene servicio a la carta. SI ___ NO ___
- Se presta el servicio de room service las 24 horas. SI ___ NO ___

11.1.6 RESERVA DE AGUA PARA TODO EL ESTABLECIMIENTO

11.1.6.1 Agua potable

- Se realiza el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI ___ NO ___
- Se tiene reserva para 3 días de consumo con una ocupación del 100% en el hotel. SI ___ NO ___

11.1.7 ÁREAS RECREATIVAS

11.1.7.1 Áreas recreativas

- Cuenta con canchas deportivas en instalaciones propias o contratadas. SI ___ NO ___

- Tienen Gimnasio. SI __ NO __
- Cuentan con piscina propia climatizada a 27°. Nota: No aplica para piscinas de agua termal. SI __ NO __
- Cuentan con baños turcos. SI __ NO __
- Tiene sauna. SI __ NO __
- Cuenta con un spa. SI __ NO __
- Cuenta con un área de bar. SI __ NO __
- Cuenta con áreas de juegos infantiles. SI __ NO __

11.1.8 SERVICIOS GENERALES

11.1.8.1 Descargue

- Se tiene una zona de descargue. SI __ NO __

11.1.8.2 Zonas de personal

- Cuenta con área de oficinas para el personal de administración. SI __ NO __
- Cuenta con servicio de comedor. SI __ NO __
- Tiene vestieres separados por sexo. SI __ NO __
- Los baños están separados por sexo. SI __ NO __

11.1.8.3 Depósitos

- Se tiene una zona de depósitos de carga. SI __ NO __

11.1.8.4 Zona de cocinas

- Cuentan con cocina general. SI __ NO __
- Presta el servicio de panadería y pastelería. SI __ NO __

11.1.8.5 Zona de máquinas

- Cuentan con cuarto de máquinas (cuando aplique). SI __ NO __

11.1.8.6 Zona de mantenimiento

- Tienen talleres de mantenimiento general. SI __ NO __
- Tiene depósitos para herramientas. SI __ NO __

11.1.8.7 Zona otros servicios

- Cuenta con cuarto para basuras. SI __ NO __
- Se tiene un manual de manejo para residuos orgánicos. SI __ NO __
- Cuentan con tanques de combustible, ACPM-GAS, (Cuando aplique). SI __ NO __
- Cuentan con una subestación eléctrica, (Cuando aplique). SI __ NO __
- Cuentan con un cuarto de controles eléctricos. SI __ NO __
- Cuentan con un cuarto de controles telefónicos. SI __ NO __

11.2 FACTORES DE SERVICIO

11.2.1 EDIFICACIÓN

11.2.1.1 Insonorización

- Total aislamiento del ruido procedente del exterior. SI __ NO __
- Aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruidos. SI __ NO __

11.2.1.2 Estacionamiento

- Cuentan con servicio de Valet Parking. SI __ NO __

11.2.2 ESPACIOS PÚBLICOS

11.2.2.1 Recepción

- Los baños están limpios e higiénicos. SI __ NO __
- Las instalaciones de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas. SI __ NO __
- Las cortinas y similares están en buenas condiciones de conservación limpias, sin manchas ni rotas. SI __ NO __
- Ausencias de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI __ NO __
- Tiene exposición de objetos de arte regional. SI __ NO __
- Tiene objetos de arte original. SI __ NO __
- Se tiene información sobre el procedimiento de quejas. SI __ NO __
- Dispone de un listado actualizado de huéspedes. SI __ NO __
- Dispone de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento. SI __ NO __

11.2.2.2 Baños Públicos

- Tienen jabón y toallas. SI __ NO __
- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __
- Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __
- Tiene cesto para papeles. SI __ NO __
- Tienen toallero. SI __ NO __
- Cuentan con Inodoro. SI __ NO __
- Tienen lavamanos. SI __ NO __

11.2.3 HABITACIONES

11.2.3.1 Seguridad

- Se tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI __ NO __

11.2.3.2 Servicios

- Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO __
- Se tiene la información sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI __ NO __
- Cuentan con un directorio de servicios del establecimiento, que contenga toda la información que sobre el establecimiento y su entorno pueda resultar de interés para el cliente durante su estadía. SI __ NO __
- Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI __ NO __
- Cuentan con guía turística de la ciudad. SI __ NO __

11.2.3.3 Enseres

- Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO __
- Tienen correo de voz, servicio de mensajes automáticos. SI __ NO __
- Tienen televisión por cable. SI __ NO __
- Tienen televisor de 29" en suites. SI __ NO __
- Tienen televisor de 25" o superior. SI __ NO __
- Tiene control remoto para cada televisor. SI __ NO __
- Cuenta con aparato de video a solicitud del cliente. SI __ NO __
- Las habitaciones tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- Tienen radio reloj despertador. SI __ NO __
- Tienen papel y sobres. SI __ NO __
- Tienen espejo de cuerpo entero. SI __ NO __
- Los cuartos de fumadores tienen ceniceros. SI __ NO __
- Tienen un portamaletas. SI __ NO __
- Cuentan con revistas nacionales. SI __ NO __
- Se tiene la mesa vestida. SI __ NO __
- Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI __ NO __

11.2.4 BAÑOS DE HABITACIONES

11.2.4.1 Artículos y enseres

- Se tiene una barra de jabón por huésped. SI __ NO __
- Tienen salida de baño. SI __ NO __
- Tienen papel higiénico. SI __ NO __
- Tienen pañuelos faciales. SI __ NO __
- Tienen champú. SI __ NO __
- Tienen gorro de baño. SI __ NO __
- Tienen baño de espumas. SI __ NO __
- Tienen secador de cabello. SI __ NO __
- Tienen maquina desechable para afeitar. SI __ NO __
- Tienen pasta de dientes. SI __ NO __
- Tienen cepillo de dientes. SI __ NO __
- Tienen preservativos. SI __ NO __
- Tienen pantuflas desechables. SI __ NO __
- Tienen teléfono. SI __ NO __
- Tienen espejo esqualizable. SI __ NO __

11.2.5 RESTAURANTES Y COMEDORES

11.2.5.1 Aspecto / apariencia

- Los meseros tiene los uniformes, sin manchas y limpios. SI __ NO __

11.2.6 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

11.2.6.1 Servicios básicos

- Cuentan con conserje. SI __ NO __
- Se tiene personal bilingüe. SI __ NO __
- Cuentan con un centro secretarial o de negocios con equipos y programas actualizados. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de teléfono público. SI __ NO __
- Tienen servicio de fax. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de fotocopidora. SI __ NO __
- Se presta el servicio de suministro de hielo las 24 horas. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de lavandería. SI __ NO __
- Cuentan con un centro de negocios (fax, fotocopidora, teléfono, internet, computador, impresora). SI __ NO __
- Tiene salón de convenciones. SI __ NO __
- Cuentan con tienda de artesanías nacionales. SI __ NO __
- Cuentan con tienda de misceláneos. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de salón de belleza. SI __ NO __
- Cuentan con servicio de enfermería propio o contratado las 24 horas. SI __ NO __

11.2.6.2 Servicios extras

- Cuentan con servicio de brillo de calzado. SI __ NO __
- Tienen caja de seguridad. SI __ NO __
- Tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- Se presta servicio de niñera a solicitud del huésped. SI __ NO __
- Facilitan el servicio de alquiler de vehículos. SI __ NO __
- Cuentan con el servicio de reservación de tours. SI __ NO __
- Cuentan con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI __ NO __
- Recibe una o más tarjetas de crédito internacionales. SI __ NO __
- Recibe pago en moneda extranjera. SI __ NO __
- Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __
- Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __
- Tiene seguro de huéspedes. SI __ NO __
- Tienen botiquín de primeros auxilios. SI __ NO __
- Tienen periódico en la habitación. SI __ NO __
- Tienen periódico en la recepción. SI __ NO __

11.2.7 SERVICIO AL CLIENTE

11.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

- Atención continua las 24 horas. SI __ NO __
- Se Informa sobre la hora del check out. SI __ NO __
- Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __
- El personal uniformado y presentado está de acuerdo con los estándares definidos por el establecimiento. SI __ NO __

- Cuentan con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __
- Se atienden las llamadas telefónicas máximo al tercer timbre. SI __ NO __

11.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado. SI __ NO __
- Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __
- Se analizan las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales,...) y se informa de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas. SI __ NO __
- Se deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, minusvalías,...) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto. SI __ NO __

11.2.7.3 Tratamiento de quejas

- Se tienen en consideración los resultados del análisis de quejas y se introducen las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro. SI __ NO __
- El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI __ NO __
- El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __
- Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __
- Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO __
- Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma. SI __ NO __
- Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI __ NO __

11.2.7.4 Análisis de quejas

- Existen formatos para el registro de quejas. SI __ NO __
- Existen indicadores para el análisis de quejas. SI __ NO __
- Existen programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas. SI __ NO __

11.2.7.5 Política de Calidad

- Existe política y objetivos de calidad. SI __ NO __

11.2.8 SERVICIO DE RESERVAS

11.2.8.1 Características del servicio

- La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __

- Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

11.2.8.2 Proceso de prestación

- El servicio de reservas dispone de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia, de acuerdo a la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __
- Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __
- Con el objeto de facilitar la coordinación entre departamentos, el responsable del servicio, elabora 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. SI __ NO __
- El personal asignado al servicio de reservas, en aquellos establecimientos que así lo requieran, tiene el conocimiento suficiente del sistema de reservas empleado. SI __ NO __
- El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado. SI __ NO __

11.2.8.3 Otros

- El hotel dispone de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes. SI __ NO __
- El hotel posee un programa de fidelización de clientes. SI __ NO __
- El material promocional del hotel promueve el destino turístico al que está ubicado. SI __ NO __

11.2.9 SERVICIO DE CONSERJERÍA Y PORTERÍA

11.2.9.1 Características del servicio

- El servicio de portería es prestado durante las 24 horas por personal del hotel sin polivalencia para alguna otra función. SI __ NO __
- El portero está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente. SI __ NO __
- El portero atiende al cliente y facilita la llegada y entrada de éste y su equipaje al establecimiento. SI __ NO __
- El portero atiende las demandas del cliente o visitante respecto al servicio de taxi, solicitud de informaciones varias y similares. SI __ NO __

11.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

- El personal del servicio tiene el conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados, así como transportes públicos y sus conexiones, y las actividades que realiza el hotel, para poder satisfacer las demandas del cliente ò visitante. SI __ NO __
- Dispone en el lugar de trabajo de los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares. SI __ NO __

11.2.10 SERVICIO DE EQUIPAJE Y BOTONES

11.2.10.1 Características del servicio

- Se presta durante las 24 horas. SI __ NO __
- El personal de equipajes y botones está atento al requerimiento de sus servicios, por parte del personal de recepción, del portero (cuando exista) y de los clientes. SI __ NO __
- Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __
- Se dispone de un lugar claramente definido, cerrado, suficientemente amplio, que garantice la seguridad de los artículos de los clientes y que sea accesible desde recepción. SI __ NO __

11.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

- Dispone de los implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes. SI __ NO __
- El establecimiento dispone del personal suficiente para que el servicio de equipaje y botones asegure un buen nivel de prestación. SI __ NO __
- 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. En caso de grupos, se establecerá el mecanismo para diferenciarlos de los clientes de otros grupos. En ambos casos las maletas, paquetes y demás equipaje son convenientemente clasificados dentro del recinto. SI __ NO __
- Acceso restringido al lugar destinado a guardar el equipaje y se garantiza la entrega de las maletas a los clientes adecuados. SI __ NO __
- Se tiene un medio para consignar la entrada y salida de equipajes, con número de piezas y características particulares de éstas. SI __ NO __

11.2.11 REGISTRO Y ACOMODACIÓN

11.2.11.1 Características del servicio

- Se realiza el registro de acuerdo a la política de calidad del hotel con los procedimientos establecidos. SI __ NO __
- Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad. SI __ NO __
- Siempre se acompaña al cliente a su habitación. SI __ NO __
- El preregistro correspondiente a cada cliente está preparado con anterioridad a su llegada, si existe una reserva. SI __ NO __
- En caso de cambio de habitaciones, se realizará de acuerdo a los protocolos de servicio del hotel. SI __ NO __

11.2.11.2 Proceso de prestación del servicio

- Dispone de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- El servicio de recepción es atendido las 24 horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __
- El número de personas en atención directa al público, podrá depender en cada momento del volumen de clientes que esperan. Para tal efecto, el responsable del servicio evaluará el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar un correcto desarrollo del trabajo. SI __ NO __
- En el caso de recepción de grupos, el responsable de servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- Se realizan las gestiones oportunas para obtener toda la información necesaria para facilitar la actividad de registro. Para tal efecto, el establecimiento asegura la coordinación con el cliente previamente a su llegada. SI __ NO __
- El responsable del servicio entrega 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 incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente. SI __ NO __
- El establecimiento deberá tener dispuestas habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00h, salvo que esta hora se modifique por condiciones contractuales o políticas de la empresa. Para aquellos clientes que tengan reserva para ese día y no se les pueda alojar de manera inmediata, el establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado. SI __ NO __
- Si esta situación tiene lugar con posterioridad a las 15:00h, el establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI __ NO __
- Los datos históricos personales del cliente se conservarán y enriquecerán salvo negativa expresa del cliente, en cuyo caso se procederá a la eliminación de la información retenida en la base de datos y se mantendrán los datos mínimos conforme a la reglamentación vigente de acuerdo con las políticas del hotel. SI __ NO __
- En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI __ NO __

11.2.12 SERVICIO AL CLIENTE EN RECEPCIÓN

- Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI __ NO __
- Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI __ NO __
- Dispone de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos lleguen a su destinatario, de acuerdo al protocolo de servicios, y bajo las condiciones de seguridad establecidas. SI __ NO __
- El personal de recepción / conserjería dispone de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento y el destino requerido. SI __ NO __
- Conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __

- Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI ___ NO ___
- Tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI ___ NO ___

11.2.13 CANCELACIÓN DE CUENTA Y SALIDA (CHECK OUT)

11.2.13.1 Características del servicio

- El horario de atención al público se realiza durante las 24 horas. SI ___ NO ___
- La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI ___ NO ___
- La cuenta es detallada y clara. SI ___ NO ___
- El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI ___ NO ___
- La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolo de servicio y seguridad. SI ___ NO ___
- 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 servicios. SI ___ NO ___

11.2.13.2 Proceso de Prestación del servicio

- Dispone 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. SI ___ NO ___
- Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI ___ NO ___

11.2.14 SERVICIO DE TELÉFONO

11.2.14.1 Características del servicio

- El horario de servicio de teléfono es de 24 horas. SI ___ NO ___
- El personal a cargo de la atención telefónica domina los idiomas más utilizados por los clientes del establecimiento. SI ___ NO ___
- Se vigila el nivel de ruidos alrededor del conmutador y en las áreas donde los clientes tienen acceso al servicio de comunicación telefónica. SI ___ NO ___
- Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI ___ NO ___
- Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI ___ NO ___
- Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 horas. SI ___ NO ___
- Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI ___ NO ___

11.2.15 SEGURIDAD

11.2.15.1 Características del servicio

- El horario del servicio de seguridad se presta durante las 24 horas. SI __ NO __
- Se controlan los accesos al establecimiento. SI __ NO __
- Se controlan los accesos a las habitaciones. SI __ NO __
- Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI __ NO __
- El hotel dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento. SI __ NO __

11.2.15.2 Proceso de prestación del servicio

- El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento. SI __ NO __
- Todos 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. SI __ NO __
- Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO __

11.2.16 TRANSPORTE

11.2.16.1 Características del servicio

- La solicitud de transporte y su confirmación van ligadas al sistema de reservas. SI __ NO __
- Se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio. SI __ NO __
- Se asegura y se registra el mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio. SI __ NO __
- Se dispone de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel. SI __ NO __
- El personal responsable por el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento. SI __ NO __
- Se facilita al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento. SI __ NO __
- El establecimiento informa a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte. SI __ NO __

11.2.16.2 Proceso de prestación del servicio

- Una vez se recibe la solicitud de transporte el área de recepción elabora un plan de llegadas para asignar los recorridos. SI __ NO __
- Cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped, se comunico oportunamente por Reservas. SI __ NO __
- Los vehículos se ubican lo más cerca posible a la salida del terminal. SI __ NO __
- El personal responsable de este servicio esta documentado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento. SI __ NO __
- El personal responsable 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. SI __ NO __
- Este servicio se presta las 24 horas. SI __ NO __
- El personal de recepción y transporte, está en capacidad de ofrecer todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad ó región. SI __ NO __

11.2.17 REQUISITOS DE PERSONAL

- Establece y documenta los perfiles requeridos para el servicio al cliente. SI __ NO __
- Establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento. SI __ NO __

11.2.18 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

11.2.18.1 Evaluación del Servicio por parte del cliente

- Dispone de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido. SI __ NO __
- Estructura la evaluación conforme a sus políticas. SI __ NO __
- Cuenta con indicadores de satisfacción del cliente. SI __ NO __

11.2.18.2 Auditorias internas de servicio

- Existen procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorias internas para la evaluación de la atención al cliente. SI __ NO __
- La auditoria interna evalúa el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la definición de acciones correctivas y eficacia de la aplicación de las mismas. SI __ NO __

11.2.18.3 Mejoramiento de la atención al cliente

- Existen programas de mejoramiento continuo de atención al cliente, de acuerdo con las políticas del establecimiento. SI __ NO __

12. SISTEMAS DE EVALUACION PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CATEGORIZACION POR ESTRELLAS PARA LOS HOTELES, EN LAS MODALIDADES DE 1, 2, 3, 4 Y 5.

- Hoteles de 1 Estrella: Deberán cumplir el 100% de los requerimientos definidos en la norma, 176 puntos.
- Hoteles de 2 Estrellas: Deberán cumplir el 100% de los requerimientos definidos en la norma, 179 puntos.
- Hoteles de 3 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 80% de los requerimientos definidos en la norma, rango 207 – 259 puntos.
- Hoteles de 4 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 85% de los requerimientos definidos en la norma, rango 280 – 329 puntos
- Hoteles de 5 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 95% de los requerimientos definidos en la norma, rango 343 - 361 puntos.

Como es notorio, esta categorización resulta muy técnica para el turista por tanto damos a continuación criterios subjetivos internacionales para la calificación por estrellas.

ANEXO RELACIÓN DE REQUISITOS ENTRE ESTRELLAS

7.	1 estrella	8.	2 estrellas	9	3 estrellas	10	4 estrellas	11	5 estrellas
7.1	Factores de planta	8.1	Factores de planta	9.1	Factores de planta	10.1	Factores de planta	11.1	Factores de planta
7.1.1.	Planta del edificio.	8.1.1	Planta del edificio.	9.1.1	Planta del edificio.	10.1.1	Planta del edificio.	11.1.1	Planta del edificio.
7.1.2	Espacios públicos	8.1.2	Espacios públicos	9.1.2	Espacios públicos	10.1.2	Espacios públicos	11.1.2	Espacios públicos
7.1.3	Habitaciones	8.1.3	Habitaciones	9.1.3	Habitaciones	10.1.3	Habitaciones	11.1.3	Habitaciones
7.1.4	Baños habitaciones	8.1.4	Baños habitaciones	9.1.4	Baños habitaciones	10.1.4	Baños habitaciones	11.1.4	Baños habitaciones
7.1.5	Restaurantes y comedores	8.1.5	Restaurantes y comedores	9.1.5	Restaurantes y comedores	10.1.5	Restaurantes y comedores	11.1.5	Restaurantes y comedores
7.1.6	Reserva de agua	8.1.6	Reserva de agua	9.1.6	Reserva de agua	10.1.6	Reserva de agua	11.1.6	Reserva de agua
				9.1.7	Áreas recreativas	10.1.7	Áreas recreativas	11.1.7	Áreas recreativas
7.1.7	Servicios generales	8.1.7	Servicios generales	9.1.8	Servicios generales	10.1.8	Servicios generales	11.1.8	Servicios generales
7.2	Factores de servicio	8.2	Factores de servicio	9.2	Factores de servicio	10.2	Factores de servicio	11.2	Factores de servicio
				9.2.1	Edificación	10.2.1	Edificación	11.2.1	Edificación
7.2.1	Espacios públicos	8.2.1	Espacios públicos	9.2.2	Espacios públicos	10.2.2	Espacios públicos	11.2.2	Espacios públicos
7.2.2	Habitaciones	8.2.2	Habitaciones	9.2.3	Habitaciones	10.2.3	Habitaciones	11.2.3	Habitaciones
7.2.3	Baños de habitaciones	8.2.3	Baños de habitaciones	9.2.4	Baños de habitaciones	10.2.4	Baños de habitaciones	11.2.4	Baños de habitaciones
7.2.4	Restaurantes y comedores	8.2.4	Restaurantes y comedores	9.2.5	Restaurantes y comedores	10.2.5	Restaurantes y comedores	11.2.5	Restaurantes y comedores
7.2.5	Servicios complementarios	8.2.5	Servicios complementarios	9.2.6	Servicios complementarios	10.2.6	Servicios complementarios	11.2.6	Servicios complementarios
7.2.6	Servicio al cliente	8.2.6	Servicio al cliente	9.2.7	Servicio al cliente	10.2.7	Servicio al cliente	11.2.7	Servicio al cliente
7.2.7	Servicio de reservas	8.2.7	Servicio de reservas	9.2.8	Servicio de reservas	10.2.8	Servicio de reservas	11.2.8	Servicio de reservas
7.2.8	Servicios de conserjería y portería	8.2.8	Servicios de conserjería y portería	9.2.9	Servicios de conserjería y portería	10.2.9	Servicios de conserjería y portería	11.2.9	Servicios de conserjería y portería
		8.2.9	Servicio de equipajes y botones	9.2.10	Servicio de equipajes y botones	10.2.10	Servicio de equipajes y botones	11.2.10	Servicio de equipajes y botones
7.2.9	Registro y acomodación	8.2.10	Registro y acomodación	9.2.11	Registro y acomodación	10.2.11	Registro y acomodación	11.2.11	Registro y acomodación
7.2.10	Servicio al cliente en recepción	8.2.11	Servicio al cliente en recepción	9.2.12	Servicio al cliente en recepción	10.2.12	Servicio al cliente en recepción	11.2.12	Servicio al cliente en recepción
7.2.11	Cancelación de cuenta y salida	8.2.12	Cancelación de cuenta y salida	9.2.13	Cancelación de cuenta y salida	10.2.13	Cancelación de cuenta y salida	11.2.13	Cancelación de cuenta y salida
7.2.12	Servicio de teléfono	8.2.13	Servicio de teléfono	9.2.14	Servicio de teléfono	10.2.14	Servicio de teléfono	11.2.14	Servicio de teléfono
7.2.13	Seguridad	8.2.14	Seguridad	9.2.15	Seguridad	10.2.15	Seguridad	11.2.15	Seguridad
						10.2.16	Transporte	11.2.16	Transporte
7.2.14	Requisitos de personal	8.2.15	Requisitos de personal	9.2.16	Requisitos de personal	10.2.17	Requisitos de personal	11.2.17	Requisitos de personal
7.2.15	Evaluación del servicio y acciones correctivas	8.2.16	Evaluación del servicio y acciones correctivas	9.2.18	Evaluación del servicio y acciones correctivas	10.2.18	Evaluación del servicio y acciones correctivas	11.2.18	Evaluación del servicio y acciones correctivas