

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006

2004-11-22

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



E: CLASSIFICATION OF ESTABLISHMENTS OF HOUSING
AND ACCOMODATIONS - CATEGORIZATION FOR STARS
OF HOTELS, NORMATIVE REQUIREMENTS



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: hotel, categoría, categorización,
alojamiento, hospedaje, clasificación,
estrellas, infraestructura, servicio,
turismo.



I.C.S.: 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, y delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Hotelera de Colombia –COTELCO– es la Unidad Sectorial de Normalización que representa al gremio. La misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el campo de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera, calidad de los servicios hoteleros, calidad de compromiso con el medio ambiente y categorización por estrellas.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el comité técnico de Categorización, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

La NTSH 006 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2004-11-22.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de Categorización de Cotelco 164.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES	HOTEL CUELLAR'S
ANATO	HOTEL DE LA OPERA
ASOCIACION DE RESTAURANTES	HOTEL KAMANI
ACODRES	HOTEL PIPATON
BOGOTA PLAZA	HOTEL RINCON CHICO
C.T.C.I. CORPORACION TURISMO DE CARTAGENA DE INDIAS	HOTEL BOGOTA PLAZA
CAPITULOS REGIONALES COTELCO	HOTEL TEQUENDAMA
CENTRO VACACIONAL COMFENALCO	HOTEL TEUSACA
GIRARDOT	HOTELES CAFAM
CHINAUTA RESORT	HOTELES ESTELAR
COMFENALCO	ICONTEC
CONSULTOR INDUSTRIA	INPAHU
CORP. UNIVERSITARIA UNITEC	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
CORPORACION DE TURISMO	PAIPA HOTEL Y CENTRO DE CONVENCIONES
CORVEICA PALM.	UNITEC
CORVEICA, ANGOSTURA	UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARIBE
COTELVALLE	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
GRUPO HOTELES LIMITADA GHL	
HOTEL BAVIERA	

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

AGROTURISMO FINCA MONTECARLO	CASABLANCA BUSINESS SUITES
ALMAR CAPURGANA LTDA	CASAS VACACIONALES
ANTIOQUIA TROPICAL CLUB	CASETAS ADRYARCO
APARTA SUITE TORRE IGLESIA	CENTRO AGROTURISTICO ARAGUANAY
POBLADO S.A.	CENTRO RECREACIONAL PALMARENA
APARTAHOTEL 51	CENTRO TURISTICO HACIENDA SAN JOSE
APARTAHOTEL CHICO 93	CENTRO TURISTICO LAS PALMAS
APARTAHOTEL DEL RIO	CENTRO VACACIONAL ANGOSTURA
APARTAHOTEL ESTADIO REAL	CENTRO VACACIONAL FONBIENESTAR
APARTAHOTEL FONTIBÓN	CENTRO VACACIONES CAFAM
APARTAHOTEL LAS AMERICAS	CHINAUTA RESORT-COL.DE HOT.
APARTAHOTEL SANTA INES SUITES D Y M	CHINAUTA RESORT-COL.HOTELS
APARTAHOTEL TRES CASITAS	CLUB CAMPESTRE EL BOSQUE
APARTAMENTOS EL CASTILLO	CLUB HOTEL YAJAIRA
APARTAMENTOS ESTELAR	CLUB INTERNACIONAL
APOYO LOGISTICO	COMFANDI - DPTO. RECREACION
ASOCIACION HOTELERA DE BOGOTA	COMFENALCO
BELLA ISLA AVENTURA RESORT	COMFENALCO-YANACONAS
BENIDORM HOTEL	COMPLEJO TURIST.PUNTALARGA
C. CONV. CASA DE LOS FUNDADORES	COMPLEJO TURISTICO LAS GAVIOTAS
CABAÑAS CLUB CAFETERO QUINDIO	COOVITEL- HOTEL TOSCANA REAL
CABAÑAS EL RECREO	CORPORACION CLUB EL NOGAL
CALYPSO BEACH HOTEL	CORPORACION HOTELERA LA FLORIDA S.A.
CAPITULO COTELCO ANTIOQUIA	CORUNIVERSITEC
CAPITULO COTELCO ARAUCA	COSTA AZUL BEACH HOTEL
CAPITULO COTELCO ATLANTICO	CREDENCIAL BANCO DE OCCIDENTE
CAPITULO COTELCO	CTRO.CONVENC.LA ESPERANZA
BARRANCABERMEJA	CTRO.VACACIONAL LAGO CALIMA
CAPITULO COTELCO BOGOTA, D.C.	DAZA HOTEL
CAPITULO COTELCO BOYACA-	EL GRAN HOTEL
ASHOTELBO	EMBASSY SUITES ROSALES
CAPITULO COTELCO CALDAS-AHEC	ESTANCIA LOS GABRIELES
CAPITULO COTELCO CARTAGENA DE	F P HOSTAL FONTIBON
INDIAS	FINCA ALTO DEL CORONEL
CAPITULO COTELCO CAUCA	FINCA CAFETERA EL BALSÓ
CAPITULO COTELCO HUILA	FINCA EL CARMEN DEL PINAR
CAPITULO COTELCO MAGDALENA	FINCA HOTEL BRASILIA
CAPITULO COTELCO META	FINCA HOTEL EL BOSQUE
CAPITULO COTELCO NARIÑO	FINCA HOTEL EL DARIEN
CAPITULO COTELCO NORTE SANTANDER	FINCA HOTEL EL GUADUAL
CAPITULO COTELCO QUINDIO	FINCA HOTEL HOSTAL DE LA VEGA
CAPITULO COTELCO RISARALDA	FINCA HOTEL LAGOS DE LAS VEGAS
CAPITULO COTELCO SAN ANDRES	FINCA HOTEL RANCHO CALIFORNIA
CAPITULO COTELCO TOLIMA	FINCA LA NEGRITA
CAPITULO COTELCO VALLE DEL CAUCA	FINCA LOS GIRASOLES
CASA DANN CARLTON	FINCA MACHANGARA
CASA HOSTAL IMBANACO	FINCA SAN DIEGO
CASA MEDINA	FINCA VILLA NORA

FONTANAR PRADO
GHL HOTELES LIMITADA
GIRARDOT RESORT HOTEL
GRAN HOTEL
H.T.C. S.A.
HACIENDA EL EDEN RESORT
HACIENDA HOTEL SUESCUN
HOSP.EL MESON DE LOS VIRREYES
HOSPEDERIA DURUELO
HOSPEDERIA LOS FRAILES
HOST.EL ZAGUAN DE LOS HEROES
HOSTAL CECILIA
HOSTAL DEL REGIDOR
HOSTAL EL EDEN FONTIBON
HOSTAL EL RECUERDO
HOSTAL LA POPA
HOSTAL MISION SANTA BARBARA
HOSTAL SAN LORENZO DE ANÁ
HOSTAL SANTO DOMINGO
HOSTAL VALLE LINDO
HOSTAL Y AERoclUB TUCANES
HOSTERIA COCONUCO
HOSTERIA EL EDEN
HOSTERIA EL TESORO
HOSTERIA FARALLONES
HOSTERIA GUARACÚ
HOSTERIA LLANO GRANDE
HOSTERIA LOS ACEITUNOS
HOSTERIA LOS VELEROS
HOSTERIA MATAMUNDO
HOSTERIA MIS ANCESTROS
HOSTERIA REAL
HOSTERIA RINCON DE ANTAÑO
HOT.TURISTICO ORQUIDEA DORADA
HOTEL "TAMARINDO RESORT"
HOTEL ABAHUNZA
HOTEL ACORA
HOTEL ACUARELA
HOTEL AGUA BED & BREAKFAST
HOTEL AGUALONGO
HOTEL AISPORT
HOTEL ALCAZAR (CAPURGANNA)
HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA
HOTEL AMARUC
HOTEL AMAZONICO
HOTEL AMBALA
HOTEL AMBEIMA
HOTEL ANACONDA
HOTEL ANCOR
HOTEL ANDINO
HOTEL ANDINO ROYAL

HOTEL ANGASMAYO
HOTEL AQUARIUM DECAMERON
HOTEL ARENA BLANCA
HOTEL ARENAS
HOTEL ARIPORO
HOTEL ARIZONA
HOTEL ARMENIA ESTELAR
HOTEL ASTURIAS
HOTEL ATLANTIC BLUE
HOTEL AZUAY
HOTEL BACHUE
HOTEL BAHIA SARDINA
HOTEL BALCONES DEL ESTADIO
HOTEL BELFORT
HOTEL BOCAGRANDE DEL MAR
HOTEL BOGOTA PLAZA
HOTEL BOSTON
HOTEL BOULEVARD 58
HOTEL BOYACA CONV.YSERV.ESPEC.
HOTEL BUENOS AIRES
HOTEL CABAÑAS EL PORTON
HOTEL CABAÑAS PLAYA ALEGRE C.C.
LA MANZANA
HOTEL CABAÑAS VILLA GLADYS
HOTEL CABO DE LA VELA
HOTEL CACIQUE
HOTEL CACIQUE TONE
HOTEL CAICEDONIA PLAZA
HOTEL CALI REAL
HOTEL CALYPSO
HOTEL CAMINO REAL
HOTEL CAMPESTRE EL DANUBIO
HOTEL CAMPESTRE EL GUALI
HOTEL CAMPESTRE LA ALBORADA
HOTEL CAMPESTRE LAS HELICONIAS
HOTEL CAMPESTRE NAVAR CITY
HOTEL CAÑAVERAL
HOTEL CAPILLA DEL MAR
HOTEL CAPITAL
HOTEL CAPRI
HOTEL CAQUETA REAL
HOTEL CARIBE PRINCESS
HOTEL CARIBE SUEZ
HOTEL CARIONGO
HOTEL CARIVDI
HOTEL CARTAGENA REAL
HOTEL CASA DEL ALFEREZ
HOTEL CASA DEL PEREGRINO
HOTEL CASA LAURELES
HOTEL CASA MADRIGAL
HOTEL CASA SANTA MONICA

HOTEL CASA VIENA
HOTEL CASA YARIPÁ
HOTEL CASABLANCA
HOTEL CASABLANCA 93
HOTEL CASALOMA
HOTEL CASERON PLAZA
HOTEL CASINO INTERNACIONAL
HOTEL CASONA DEL VIRREY
HOTEL CASTILLA REAL
HOTEL CATALUÑA
HOTEL CENTENARIO
HOTEL CENTER
HOTEL CENTRAL
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL
HOTEL CESAR PALACE
HOTEL CHAMANA
HOTEL CHARLESTON
HOTEL CHARLESTON CARTAGENA
HOTEL CHARLOTTE
HOTEL CHICALA
HOTEL CHUCARIMA
HOTEL CIUDAD BONITA
HOTEL COLONIAL PLAZA
HOTEL COMERCIAL
HOTEL COSTA DEL SOL
HOTEL COSTA REAL
HOTEL COUNTRY NORTE
HOTEL CUMARAL COUNTRY
HOTEL DANN CARLTON
HOTEL DANN COMBEIMA PLAZA
HOTEL DANN SORATAMA
HOTEL DE LA FERIA
HOTEL DE LA VILLE
HOTEL DE SILVIA
HOTEL DE TURISMO HACARITAMA
HOTEL DECAMERON
HOTEL DECAMERON GALEON
HOTEL DECAMERON MARAZUL RESORT
HOTEL DEL CAFE
HOTEL DEL CAMPO JUDY
HOTEL DEL DUC
HOTEL DEL LLANO
HOTEL DEL TERMINAL
HOTEL DEL TURISMO
HOTEL DINASTIA REAL
HOTEL DON BALTAZAR
HOTEL DON JAIME
HOTEL DON JUAN DE LA VEGA
HOTEL DON LOLO
HOTEL DON SAUL
HOTEL DORANTES

HOTEL ECOLÓGICO LAS MAÑANITAS
(CAPURGANÁ)
HOTEL EDMAR
HOTEL EL BELVEDERE
HOTEL EL BOSQUE
HOTEL EL CAMPIN
HOTEL EL CANTIL
HOTEL EL CARRETERO
HOTEL EL DIAMANTE
HOTEL EL DORADO
HOTEL EL EDEN
HOTEL EL EDEN COUNTRY INN
HOTEL EL LAGO
HOTEL EL MESON
HOTEL EL PEÑON
HOTEL EL PILAR
HOTEL EL POBLADO PLAZA
HOTEL EL PORTICO
HOTEL EL PRADO
HOTEL EMBERA
HOTEL ESCORIAL
HOTEL ESTACIÓN
HOTEL EUPACLA
HOTEL EXCELSIOR
HOTEL EXELSIOR
HOTEL FARALLONES BUCARAMANGA
HOTEL FINCA EL ENCANTO
HOTEL FOUR POINTS SHERATON
HOTEL FUNDADORES E.U.
HOTEL GALERIAS
HOTEL GALERON
HOTEL GETSEMANI
HOTEL GRANADA REAL
HOTEL GUADAIRA
HOTEL GUADALAJARA
HOTEL GUAYCABA
HOTEL HACIENDA BALANDU
HOTEL HACIENDA ROYAL
HOTEL HAMILTON COURT
HOTEL HILTON
HOTEL HORIZONTE
HOTEL HUNZA
HOTEL IMPERIAL
HOTEL INAMBU
HOTEL INTERCONTINENTAL
HOTEL INTERNACIONAL
HOTEL INTERNACIONAL HADMA
HOTEL INTNAL.CASA MORALES
HOTEL IROTAMA
HOTEL JUAN MARIA
HOTEL KARLAKA

HOTEL LA BOHEME
HOTEL LA CAMELIA
HOTEL LA CASA VIEJA
HOTEL LA CASCADA
HOTEL LA FLORESTA
HOTEL LA FONTANA
HOTEL LA GRAN MANZANA
HOTEL LA HORMIGA
HOTEL LA MANSION
HOTEL LA PLAZUELA
HOTEL LA POSADA DE SAN ANTONIO
HOTEL LA RIVIERA
HOTEL LA SIERRA
HOTEL LA TRIADA
HOTEL LAGO MAR EL PEÑON
HOTEL LAS AMERICAS
HOTEL LAS CABAÑAS
HOTEL LAS COLINAS
HOTEL LAS DOS PALMAS
HOTEL LAS LOMAS
HOTEL LAS VEGAS
HOTEL LIBERTADORES
HOTEL LITAVIRA
HOTEL LORD
HOTEL LORD PIERRE
HOTEL LOS ANDES
HOTEL LOS CRISTALES
HOTEL LOS DELFINES
HOTEL LOS VELEROS
HOTEL LOS VIÑEDOS
HOTEL LUSITANIA
HOTEL LUXOR
HOTEL MAITAMA
HOTEL MAJESTIC
HOTEL MALECON
HOTEL MANSIÓN DEL MAR
HOTEL MARANDUA
HOTEL MARBORE
HOTEL MARIA GLORIA
HOTEL MARMARA
HOTEL MARQUES DE LA VILLA
HOTEL MARQUES DE SAN LUIS
HOTEL MARSELLA
HOTEL MEDITERRANEO-INVERS.RIVIÈRE Y CIA
HOTEL MELIA CONFORT CHICAMOCHA
HOTEL MELIA PEREIRA
HOTEL MELIA SANTAFE
HOTEL MERCURE COSMOS 100
HOTEL MERCURE MONTERREY-GETSEMANI
HOTEL METROPOLIS PLAZA
HOTEL MI CASITA
HOTEL MI REY
HOTEL MIAMI
HOTEL MIRADOR DE ANDALUCIA
HOTEL MONTERIA REAL
HOTEL MORASURCO
HOTEL MORENO
HOTEL NAPOLITANO
HOTEL NATANIA
HOTEL NEIVA PLAZA
HOTEL NINFA REAL - MELGAR (TOLIMA)
HOTEL NOVA PARK
HOTEL NUEVA GRANADA
HOTEL NUTIBARA
HOTEL OBELISCO
HOTEL OICATA
HOTEL ON VACATION
HOTEL PACANDE
HOTEL PACANDE
HOTEL PACÍFICO
HOTEL PACÍFICO ROYAL
HOTEL PALACIO REAL
HOTEL PALMA REAL
HOTEL PALONEGRO
HOTEL PANAMERICAN
HOTEL PANORAMA
HOTEL PARAISO SECRETO
HOTEL PARK 10
HOTEL PAVILION
HOTEL PENSION STEIN
HOTEL PLAZA CRILLON
HOTEL PLAZA MAYOR
HOTEL PLAZA ROSA
HOTEL PLAZA VERSALLES
HOTEL PORTAL DEL LLANO
HOTEL PORTALES DEL CAMPESTRE
HOTEL PORTOBELO
HOTEL PORTON DE OVIEDO
HOTEL PRINCIPE
HOTEL PUERTA DE ORO
HOTEL PUERTA DEL SOL
HOTEL QUIMBAYA
HOTEL QUINTA AVENIDA
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTA
HOTEL REAL
HOTEL REGINA
HOTEL RESTAURANTE MONACO
HOTEL RINCON SANTA BARBARA
HOTEL ROSALES PLAZA
HOTEL ROYAL
HOTEL ROYAL PLAZA
HOTEL RUITOQUE

HOTEL RUMICHACA INTERNACIONAL
HOTEL SAN ANDRES NOBLE HOUSE
HOTEL SAN ANTONIO PLAZA
HOTEL SAN CARLOS
HOTEL SAN FERMIN
HOTEL SAN FERNANDO REAL
HOTEL SAN JUAN
HOTEL SAN JUAN DE GIRON
HOTEL SAN NICOLÁS
HOTEL SAN PEDRO DEL FUERTE
HOTEL SANTA BARBARA
HOTEL SANTA BARBARA COUNTRY
HOTEL SANTAMAR Y CENTRO CONV.
HOTEL SANTIAGO DE ARMA
HOTEL SANTIAGO DE CALI
HOTEL SANVALAY INN
HOTEL SAUCES DEL ESTADIO
HOTEL SIAR
HOTEL SICARARE
HOTEL SIMA
HOTEL SINU
HOTEL SIRIUS CENTER
HOTEL SOFITEL ALTAMIRA
HOTEL SOFITEL SANTA CLARA
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA
HOTEL SOGAMOSO REAL
HOTEL SOL ARHUACO
HOTEL SOL CARIBE CAMPO
HOTEL SOL CARIBE PROVIDENCIA
HOTEL SOL PLAZA (LA PINTADA)
HOTEL STANFORD
HOTEL SUAMOX
HOTEL SUITE SANTA ROSA
HOTEL SUITES 101 PARK HOUSE
HOTEL SUITES JONES
HOTEL SUITES LUGANO IMPERIAL
HOTEL SULICAM
HOTEL SUNRISE BEACH RESORT
HOTEL SURAMERICANO
HOTEL TAMACA
HOTEL TATIVAN
HOTEL TERMALES
HOTEL TEUSAQUILLO
HOTEL TIUNA
HOTEL TOBACA
HOTEL TOCAREMA
HOTEL TORRE DE CALI (SEXTA AV)
HOTEL TORREON
HOTEL TUCAN
HOTEL TURISTICO LA LUNA
HOTEL UCUMARY

HOTEL VAJAMAR
HOTEL VALLE DE PUBENZA
HOTEL VALLE REAL
HOTEL VELEROS
HOTEL VENECIA REAL
HOTEL VERDE MAR
HOTEL VERSALLES INN
HOTEL VILLA DE LA CANDELARIA
HOTEL VILLAVICENCIO PLAZA
HOTEL VIRREY INN
HOTEL WINDSOR HOUSE
HOTEL Y RESTAURANTE LA ROSA
HOTEL Y RESTAURANTE SUIZA
HOTEL YALCONIA
HOTEL YALCONIA-VÍA PARQUE
ARQUEOLOGIC
HOTEL YUMA
HOTEL YURUPARY
HOTEL ZARAYA
HOTEL ZUANA BEACH RESORT
HOTEL ZUHE
HOTEL ZULDEMAIDA
HOTELES & SUITES SORRENTO
HOTELES ESTELAR
HOTELES INTERSUITE DE COLOMBIA
HOTELES ROYAL S.A.
HOTELES Y SUITES SORRENTO
HOWARD JOHNSON EMAUS
KUALAMA RESORT
LA SOFIA - FINCA RURAL
LAURELES 70
LUKAS HOTEL Y CIA. LTDA.
NELSON'S INN HOTEL
NOVOTEL CORALIA LAS AMERICAS
OFICINA HOTEL LAGO MAR EL PEÑON
ORG.GERMAN MORALES E HIJOS
PARK HOTEL
POSADA DEL CONDE
POSADA HOTEL LAS PALMAS
PRESIDENTE EJEC.KLONIS HOTELES
PROMOTORA DE HOTELES MEDELLIN
PROMOTORA HOTEL SAINT SIMON
LTDA.
PROVEEMOS S.A.
PUBLICAR LTDA.
REGINE'S HOTEL
ROYAL HOTEL LIMITADA
RTO.CULTURAL HOTELERO PANACA
RUITOQUE GOLF COUNTRY CLUB
SOL CARIBE SAN ANDRES
TAMACA BEACH RESORT

TERMALES EL OTOÑO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA
VILLA MELISSA - APARTAHOTEL

El **ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

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

0. 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 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 mas competitivos, ubicar con precisión sus fortalezas y debilidades, y determinar esquemas de mejoramiento continuo de sus instalaciones y servicios.

1. 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.

2. 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.

3. DEFINICIONES

3.1

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.

3.2

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.

3.3

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.

3.4

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.

3.5

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.

3.6

batería de baño

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

3.7

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.

3.8

cliente

persona natural o jurídica que recibe un servicio.

3.9**comedor**

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

3.10**conserjería**

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

3.11**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.

3.12**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.

3.13**edificación**

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

3.14**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.

3.15**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.

3.16**habitación estándar**

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

3.17**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.

3.18**huésped**

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

3.19**planta**

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

3.20**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.

3.21**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.

3.22**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.

3.23**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.

3.24**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.

3.25**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.

3.26**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.

3.27**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.

3.28**registros de mantenimiento**

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

3.29**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.

3.30**room service**

servicio de alimentación a la habitación.

3.31**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.

3.32**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.

3.33**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.

3.34**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.

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

- 4.1 Albergue – Refugio – Hostal
- 4.2 A partahotel
- 4.3 Apartamentos Turísticos
- 4.4 Alojamiento Rural – Lodge
- 4.5 Hotel
- 4.6 Posadas Turísticas
- 4.7 Recinto de Campamento o Camping

5. 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

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

6.1 FACTORES DE PLANTA

6.1.1 Planta del edificio

6.1.1.1 Edificación

- a) Cuenta con registros anuales de mantenimiento correctivo y preventivo. SI __ NO__
- b) Cuenta con iluminación. SI __ NO__
- c) Tiene señalización arquitectónica y de seguridad. SI __ NO__
- d) Tiene rampas y escaleras accesibles para personas con discapacidad en la entrada principal. SI __ NO__
- e) Cuenta con planta eléctrica de emergencia que garantice el servicio en las áreas públicas del establecimiento y de acceso al hotel. SI __ NO__
- f) Cuenta con un programa de control de plagas. SI __ NO__

6.1.1.2 Entrada del servicio

- a) La entrada es compartida con la de huéspedes. SI __ NO__

6.1.1.3 Jardines

- a) Cuentan con un programa y registros de mantenimiento de jardines. SI __ NO__

6.1.2 Espacios públicos

6.1.2.1 Emergencias

- a) Tienen detectores de humo. SI __ NO__
- b) Tienen rociadores de agua. SI __ NO__
- c) Tienen extintores. SI __ NO__
- d) Cuentan con alarma de incendio. SI __ NO__
- e) Cuentan con escaleras contra incendios (para edificios de más de 4 pisos). SI __ NO__
- f) Se tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas y delincuencia común. SI __ NO__
- g) Se tiene el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia. SI __ NO__

6.1.2.2 Ascensores

- a) Se tienen ascensores para edificaciones de 5 pisos o más. SI __ NO __
- b) Se cuenta con un programa y registros semestrales de mantenimiento preventivo. SI __ NO __

6.1.2.3 Recepción

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

6.1.2.4 Corredores / pasillos

- a) Cuentan con iluminación de 150 Luxes. SI __ NO __
- b) Cuentan con señalización requerida por la aseguradora de riesgos Profesionales (ARP). SI __ NO __
- c) Se indican las salidas de emergencia. SI __ NO __
- d) Se identifica con claridad la ubicación de las habitaciones. SI __ NO __

6.1.2.5 Baños públicos

- a) Son independientes para cada sexo. SI __ NO __

6.1.3 Habitaciones**6.1.3.1 Seguridad**

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

6.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet

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

6.1.3.3 Climatización

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

6.1.3.4 Muebles

- a) La cama sencilla es de 1,00 m x 1,90 m. SI __ NO __
- b) La cama doble es de 1,40 m x 1,90 m. SI __ NO __
- c) Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
- d) En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
- e) En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __
- f) Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
- g) Cuenta con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __

6.1.3.5 Conexiones

- a) Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

6.1.3.6 Ropa de cama

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

6.1.3.7 Piso

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

6.1.3.8 Ventanas

- a) Tienen cortinas o persianas. SI __ NO __
- b) Las cortinas, persianas, no presentan roturas ni manchas. SI __ NO __

6.1.3.9 Iluminación

- a) Se tiene una lámpara para leer con bombillo de 100 watos. SI __ NO __
- b) Se tienen dos lámparas para leer con bombillo de 60 watos. SI __ NO __
- c) Se tiene iluminación general para la habitación. SI __ NO __

6.1.4 Baños de habitaciones

6.1.4.1 Requisitos

- a) Se tiene agua caliente y fría las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Cuentan con ventilación. SI __ NO __
- c) Se tiene una presión de agua adecuada de 7,57 l/min a 9,46 l/min SI __ NO __
- d) Piso no alfombrado. SI __ NO __
- e) Tienen cesto para papeles. SI __ NO __
- f) Tienen toallero. SI __ NO __
- g) Cuentan con inodoro. SI __ NO __
- h) Tienen lavamanos. SI __ NO __

6.1.4.2 Ducha

- a) Tienen ducha. SI __ NO __
- b) Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI __ NO __

6.1.4.3 Toallas

- a) No están manchadas ni rotas. SI __ NO __
- b) Se cuenta con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped. SI __ NO __
- c) Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g mínimo o 4,5 kg por docena. SI __ NO __

6.1.5 Restaurantes y comedores**6.1.5.1 Requisitos**

- a) Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI __ NO __
- b) Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI __ NO __
- c) Están ordenados. SI __ NO __
- d) Están iluminados. SI __ NO __
- e) Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI __ NO __
- f) Se presta el servicio de alimentación en horas limitadas. SI __ NO __

6.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

6.1.6.1 Agua potable

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

6.1.7 Servicios generales**6.1.7.1 Zonas de personal**

- a) Cuenta con servicio de baños. SI __ NO __

6.1.7.2 Depósitos

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

6.1.7.3 Zona de máquinas

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

6.1.7.4 Zona de mantenimiento

- a) Tienen depósitos para herramientas. SI __ NO __

6.1.7.5 Zona otros servicios

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

6.2 FACTORES DE SERVICIO**6.2.1 Espacios públicos****6.2.1.1 Recepción**

- a) Los baños están limpios e higiénicos. SI __ NO __
- b) Las instalaciones de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas. SI __ NO __
- c) Las cortinas y similares están en buenas condiciones de conservación limpias, sin manchas ni rotas. SI __ NO __
- d) Ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI __ NO __

- e) Se tiene información sobre el procedimiento de quejas. SI __ NO__
- f) Se dispone de un listado actualizado de huéspedes. SI __ NO__
- g) Se dispone de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento. SI __ NO__

6.2.1.2 Baños Públicos

- a) Tienen jabón y toallas. SI __ NO__
- b) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO__
- c) Tienen cesto para papeles. SI __ NO__
- d) Tienen toallero. SI __ NO__
- e) Cuentan con inodoro. SI __ NO__
- f) Tienen lavamanos. SI __ NO__
- g) Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI __ NO__

6.2.2 Habitaciones

6.2.2.1 Seguridad

- a) Se tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI __ NO__

6.2.2.2 Servicios

- a) Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO__
- b) Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI __ NO__
- c) Cuentan con guía turística de la ciudad. SI __ NO__

6.2.2.3 Enseres

- a) Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO__
- b) Tienen televisor de 14 pulgadas (355 mm) o superior. SI __ NO__
- c) Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI __ NO__

6.2.3 Baños de habitaciones

6.2.3.1 Artículos y enseres

- a) Se tiene una barra de jabón por huésped. SI __ NO__

b) Tienen papel higiénico. SI __ NO __

c) Tienen preservativos. SI __ NO __

6.2.4 Restaurantes y comedores

6.2.4.1 Aspecto / apariencia

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

6.2.5 Servicios complementarios

6.2.5.1 Servicios básicos

a) Cuentan con servicio de teléfono público. SI __ NO __

6.2.5.2 Servicios extras

a) Tienen caja de seguridad. SI __ NO __

b) Cuentan con el servicio de reservación de tours. SI __ NO __

c) Cuentan con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI __ NO __

d) Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __

e) Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __

f) Tienen seguro de huéspedes. SI __ NO __

g) Tienen botiquín de primeros auxilios. SI __ NO __

h) Tienen periódico en la recepción. SI __ NO __

6.2.6 Servicio al cliente

6.2.6.1 Servicio al cliente en recepción

a) Se presta atención continua las 24 (h) horas. SI __ NO __

b) Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __

c) Cuentan con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __

d) Se informa sobre la hora del check out. SI __ NO __

6.2.6.2 Prevención y anticipación de quejas

a) Disponen de un sistema de atención de quejas. SI __ NO __

b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __

6.2.6.3 Tratamiento de quejas

- a) 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 __
- b) El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- c) El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI __ NO __
- d) El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- e) Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __
- f) Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __
- g) Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO __
- h) Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma. SI __ NO __
- i) Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- j) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI __ NO __

6.2.7 Servicio de reservas**6.2.7.1 Características del servicio**

- a) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- b) 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 __
- c) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

6.2.7.2 Proceso de prestación

- a) El servicio de reservas dispone de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia. SI __ NO __
- b) Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- c) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se SI __ NO __

recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento.

- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) 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 __

6.2.8 Servicio de conserjería y portería

6.2.8.1 Características del servicio

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

6.2.9 Registro y acomodación

6.2.9.1 Características del servicio

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

6.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Se dispone de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- b) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- c) El servicio de recepción es atendido las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __
- d) El establecimiento evalúa el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente. SI __ NO __
- e) El establecimiento tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, según lo establecido por las políticas de la empresa. SI __ NO __
- f) El establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado. SI __ NO __

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

- g) El establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI __ NO __
- h) En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI __ NO __

6.2.10 Servicio al cliente en recepción

- a) 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 __
- b) 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 __
- c) 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 __
- d) El personal tiene conocimiento de los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- e) Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- f) Se tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

6.2.11 Cancelación de cuenta y salida (CHECK OUT)

6.2.11.1 Características del servicio

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- c) 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 __

6.2.11.2 Proceso de Prestación del servicio

- a) Se 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 __
- b) 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 __

6.2.12 Servicio de teléfono

6.2.12.1 Características del servicio

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- e) 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

6.2.13 Seguridad**6.2.13.1 Características del servicio**

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

6.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

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

6.2.14 Requisitos de personal

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

6.2.15 Evaluación del servicio y acciones correctivas**6.2.15.1 Evaluación del Servicio por parte del cliente**

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

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

7.1 FACTORES DE PLANTA

7.1.1 Planta del edificio

7.1.1.1 Edificación

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

7.1.1.2 Entrada del Servicio

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

7.1.1.3 Jardines

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

7.1.2 Espacios públicos

7.1.2.1 Emergencias

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

7.1.2.2 Ascensores

- a) Se tienen ascensores para edificaciones de 5 pisos o más. SI __ NO __
- b) Cuentan con un programa y registros semestral de mantenimiento preventivo. SI __ NO __

7.1.2.3 Recepción

- a) Tienen mostrador de recepción. SI __ NO __
- b) Tienen registro de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI __ NO __
- c) El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible para personas con discapacidad. SI __ NO __
- d) 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

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

7.1.2.5 Baños públicos

- a) Son independientes para cada sexo. SI __ NO __

7.1.3 Habitaciones

7.1.3.1 Seguridad

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

7.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet.

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

7.1.3.3 Climatización

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

7.1.3.4 Muebles

- a) La cama sencilla es de 1,00 m x 1,90 m. SI __ NO __
- b) La cama doble es de 1,40 m x 1,90 m. SI __ NO __
- c) Las camas tienen colchón y almohadas SI __ NO __
- d) En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
- e) En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __
- f) Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
- g) Cuenta con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __

7.1.3.5 Conexiones

- a) Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

7.1.3.6 Ropa de cama

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

7.1.3.7 Piso

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

7.1.3.8 Ventanas

- a) Tienen cortinas o persianas. SI __ NO __
- b) Las cortinas, persianas, no presentan roturas ni manchas. SI __ NO __

7.1.3.9 Iluminación

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

7.1.4 Baños de habitaciones**7.1.4.1 Requisitos**

- a) Se tiene agua caliente y fría las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Cuentan con ventilación. SI __ NO __
- c) Se tiene una presión de agua adecuada de 7,57 l/min a 9,46 l/min SI __ NO __
- d) Piso no alfombrado. SI __ NO __
- e) Tiene cesto para papeles. SI __ NO __
- f) Tienen toallero. SI __ NO __
- g) Cuentan con inodoro. SI __ NO __
- h) Tienen lavamanos. SI __ NO __

7.1.4.2 Ducha

- a) Tienen ducha. SI __ NO __
- b) Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI __ NO __

7.1.4.3 Toallas

- a) No están manchadas ni rotas. SI __ NO __
- b) Se cuenta con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped. SI __ NO __
- c) Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g mínimo o 4,5 kg por docena. SI __ NO __
- d) Las medidas de las toallas para manos son de: 0,40 m por 0,68 m. SI __ NO __

7.1.5 Restaurantes y comedores**7.1.5.1 Requisitos**

- a) Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI __ NO __
- b) Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI __ NO __
- c) Están ordenados. SI __ NO __
- d) Están iluminados. SI __ NO __
- e) Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI __ NO __
- f) Se presta el servicio de alimentación en horas limitadas. SI __ NO __

- g) Se presta el servicio de comedor con desayuno y almuerzo o cena en horas limitadas. SI __ NO __

7.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

7.1.6.1 Agua potable

- a) Se realiza el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI __ NO __
- b) Se tiene reserva para 1 (d) 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

- a) Cuenta con servicio de baños. SI __ NO __

7.1.7.2 Depósitos

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

7.1.7.3 Zona de máquinas

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

7.1.7.4 Zona de mantenimiento

- a) Tienen depósitos para herramientas. SI __ NO __

7.1.7.5 Zona otros servicios

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

7.2 FACTORES DE SERVICIO

7.2.1 Espacios públicos

7.2.1.1 Recepción

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

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

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

7.2.1.2 Baños Públicos

- a) Tienen jabón y toallas. SI __ NO __
- b) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __
- c) Tienen cesto para papeles. SI __ NO __
- d) Tienen toallero. SI __ NO __
- e) Cuentan con inodoro. SI __ NO __
- f) Tienen lavamanos. SI __ NO __
- g) Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI __ NO __

7.2.2 Habitaciones**7.2.2.1 Seguridad**

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

7.2.2.2 Servicios

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

7.2.2.3 Enseres

- a) Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO __
- b) Tiene televisor de 14 pulgadas (355 mm) o superior. SI __ NO __
- c) 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**

- a) Se tiene una barra de jabón por huésped. SI __ NO __
- b) Tienen papel higiénico. SI __ NO __
- c) Tienen preservativos. SI __ NO __

7.2.4 Restaurantes y comedores**7.2.4.1 Aspecto / apariencia**

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

7.2.5 Servicios complementarios**7.2.5.1 Servicios básicos**

- a) Cuentan con servicio de teléfono público. SI __ NO __

7.2.5.2 Servicios extras

- a) Tienen caja de seguridad. SI __ NO __
- b) Cuentan con el servicio de reservación de tours SI __ NO __
- c) Cuentan con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI __ NO __
- d) Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __
- e) Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __
- f) Tienen seguro de huéspedes SI __ NO __
- g) Tienen botiquín de primeros auxilios SI __ NO __
- h) Tienen periódico en la recepción SI __ NO __

7.2.6 Servicio al cliente**7.2.6.1 Servicio al cliente en recepción**

- a) Se presta atención continua las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se informa sobre la hora de la salida (check out). SI __ NO __
- c) Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __
- d) Cuentan con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __

7.2.6.2 Prevención y anticipación de quejas

- a) Disponen de un sistema de atención de quejas. SI __ NO __

- b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __

7.2.6.3 Tratamiento de quejas

- a) 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 __
- b) El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- c) El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI __ NO __
- d) El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- e) Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __
- f) Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __
- g) Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO __
- h) Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma. SI __ NO __
- i) Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- j) 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

- a) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- b) 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 __
- c) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

7.2.7.2 Proceso de prestación

- a) El servicio de reservas dispone de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia. SI __ NO __
- b) Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

- c) 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 __
- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) 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

- a) El servicio de portería se presta durante las 24 (h) por personal del hotel con polivalencia para alguna otra función. SI __ NO __
- b) 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 Servicio de equipaje y botones

7.2.9.1 Características del servicio

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

7.2.10 Registro y acomodación

7.2.10.1 Características del servicio

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

7.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Dispone de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- b) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- c) El servicio de recepción es atendido las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __
- d) El establecimiento evalúa el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente. SI __ NO __

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

- e) El establecimiento tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas de la empresa. SI __ NO __
- f) El establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado. SI __ NO __
- g) El establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI __ NO __
- h) En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI __ NO __

7.2.11 Servicio al cliente en recepción

- a) 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 __
- b) 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 __
- c) 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 __
- d) El personal tiene conocimiento de los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- e) Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- f) Se tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

7.2.12 Cancelación de cuenta y salida (CHECK OUT)

7.2.12.1 Características del servicio

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- c) 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 __

7.2.12.2 Proceso de prestación del servicio

- a) 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 __
- b) 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 __

7.2.13 Servicio de teléfono

7.2.13.1 Características del servicio

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- e) 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 __

7.2.14 Seguridad

7.2.14.1 Características del servicio

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

7.2.14.2 Proceso de prestación del servicio

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

7.2.15 Requisitos de personal

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

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

7.2.16 Evaluación del servicio y acciones correctivas

7.2.16.1 Evaluación del servicio por parte del cliente

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

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

8.1 FACTORES DE PLANTA

8.1.1 Planta del edificio

8.1.1.1 Edificación

- a) Cuenta con un programa y registro anual de mantenimiento correctivo y preventivo SI __ NO__
- b) Cuenta con iluminación. SI __ NO__
- c) Tiene señalización arquitectónica y de seguridad.
- d) Tiene rampas y escaleras accesibles para personas con discapacidad en la entrada principal SI __ NO__
- e) Cuenta con planta eléctrica de emergencia que garantice el servicio en las áreas públicas del establecimiento y de acceso al hotel. SI __ NO__
- f) Cuenta con un programa de control de plagas. SI __ NO__

8.1.1.2 Estacionamiento

- a) Cuenta con estacionamiento privado equivalente al 15 % de las habitaciones. SI __ NO__
- b) El estacionamiento tiene señalización. SI __ NO__
- c) El 2 % del estacionamiento privado es accesible para personas con discapacidad. SI __ NO__

8.1.1.3 Entrada del Servicio

- a) La entrada es compartida con la de huéspedes. SI __ NO__

8.1.1.4 Jardines

- b) Los jardines tienen plantas nativas. SI __ NO__
- c) Cuentan con un programa y registros de mantenimiento de jardines. SI __ NO__

8.1.2 Espacios públicos

8.1.2.1 Emergencias

- a) Tienen detectores de humo. SI __ NO__
- b) Tienen rociadores de agua. SI __ NO__
- c) Tienen extintores. SI __ NO__

- d) Cuentan con escaleras contra incendios (Para edificios de más de 4 pisos). SI __ NO __
- e) Se tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común. SI __ NO __
- f) Se tiene el personal capacitado para poner en practica el plan de emergencia. SI __ NO __

8.1.2.2 Ascensores

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

8.1.2.3 Recepción

- a) Tienen mostrador de recepción. SI __ NO __
- b) Tienen sala de recibo para huéspedes. SI __ NO __
- c) Tienen registro anual de mantenimiento para el mobiliario. SI __ NO __
- d) Las instalaciones decoradas mantienen una lógica coherencia con el estilo arquitectónico del establecimiento. SI __ NO __
- e) 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 __
- f) El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __
- g) 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

- a) Cuentan con iluminación de 161 Luxes. SI __ NO __
- b) Cuentan con iluminación de emergencia. SI __ NO __
- c) Cuentan con señalización requerida por la Aseguradora de Riesgos Profesionales, (ARP). SI __ NO __
- d) Se indican las salidas de emergencia. SI __ NO __
- e) Se identifica con claridad la ubicación de las habitaciones. SI __ NO __

8.1.2.5 Escaleras de servicio

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

8.1.2.6 Climatización

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

8.1.2.7 Baños públicos

- a) Son independientes para cada sexo. SI __ NO __

8.1.3 Habitaciones**8.1.3.1 Seguridad**

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

8.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet

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

8.1.3.3 Climatización

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

8.1.3.4 Muebles

- a) La cama sencilla es de 1,00 m x 1,90 m SI __ NO __
b) La cama doble es de 1,40 m x 1,90 m SI __ NO __
c) Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
d) Se tiene superficie para escribir, mesa, escritorio. SI __ NO __
e) En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
f) En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __
g) Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
h) Tienen closet o armario con puerta. SI __ NO __
i) Cuenta con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __
j) Tienen gavetero. SI __ NO __

8.1.3.5 Conexiones

- a) Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

8.1.3.6 Ropa de cama

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

8.1.3.7 Piso

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

8.1.3.8 Ventanas

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

8.1.3.9 Iluminación

- a) Se tiene una lámpara para leer con bombillo de 100 watios. SI __ NO __
- b) Se tienen dos lámparas para leer con bombillo de 60 watios. SI __ NO __

8.1.3.10 Habitaciones para minusválidos

- a) Tienen habitaciones para discapacitados. SI __ NO __

8.1.4 Baños de habitaciones**8.1.4.1 Requisitos**

- a) Se tiene agua caliente y fría las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Cuentan con ventilación y extractor de olores. SI __ NO __
- c) Se tiene una presión de agua adecuada 7,57 l a 9,46 l por minuto. SI __ NO __
- d) Piso no alfombrado. SI __ NO __
- e) Tienen cesto para papeles. SI __ NO __
- f) Tienen toallero. SI __ NO __

g) Cuentan con inodoro. SI __ NO __

h) Tienen lavamanos. SI __ NO __

8.1.4.2 Ducha

a) Tienen ducha. SI __ NO __

b) Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI __ NO __

8.1.4.3 Toallas

a) No están manchadas ni rotas. SI __ NO __

b) Se cuenta con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped. SI __ NO __

c) Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g, mínimo o 4,5 kg por docena. SI __ NO __

d) Las medidas de las toallas para manos son de: 0,40 m por 0,68 m. SI __ NO __

e) El roda pie es de: 0,50 m por 0,76 m. SI __ NO __

8.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

a) Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la medición del voltaje. SI __ NO __

b) Cuentan con convertidores y adaptadores de corriente. SI __ NO __

8.1.5 Restaurantes y comedores

8.1.5.1 Requisitos

a) Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI __ NO __

b) Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI __ NO __

c) Están ordenados. SI __ NO __

d) Están iluminados. SI __ NO __

e) Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI __ NO __

f) Se presta el servicio de restaurante con desayuno, almuerzo y cena en horas limitadas, se tiene servicio a la carta. SI __ NO __

8.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

8.1.6.1 Agua potable

a) Se realiza el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI __ NO __

b) Se tiene reserva para 1 (d) día de consumo con una ocupación del 100 % en el hotel. SI __ NO __

8.1.7 Áreas recreativas

8.1.7.1 Áreas recreativas

a) Se tiene el servicio de piscina propia o contratado (para hoteles de clima cálido). SI __ NO __

NOTA- No aplica para hoteles de clima frío.

b) Cuentan con un área de bar. SI __ NO __

8.1.8 Servicios generales

8.1.8.1 Descargue

a) Se tiene una zona de descargue. SI __ NO __

8.1.8.2 Zonas de personal

a) Cuentan con área de oficinas para el personal de administración. SI __ NO __

b) Cuentan con servicio de comedor. SI __ NO __

c) Tienen vestieres separados por sexo. SI __ NO __

d) Los baños están separados por sexo. SI __ NO __

8.1.8.3 Depósitos

a) Tienen una zona de depósitos de carga. SI __ NO __

8.1.8.4 Zona de cocinas

a) Cuentan con cocina general. SI __ NO __

8.1.8.5 Zona de máquinas

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

8.1.8.6 Según sea apropiado

a) Cuentan con tanques de combustible, ACPM-GAS, (Cuando aplique). SI __ NO __

b) Cuentan con una subestación eléctrica, (Cuando aplique). SI __ NO __

c) Cuentan con un cuarto de controles eléctricos. SI __ NO __

d) Cuentan con un cuarto de controles telefónicos. SI __ NO __

8.1.8.7 Zona de mantenimiento

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

8.1.8.8 Zona otros servicios

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

8.2 FACTORES DE SERVICIO**8.2.1 Edificación****8.2.1.1 Insonorización**

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

8.2.2 Espacios públicos**8.2.2.1 Recepción**

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

8.2.2.2 Baños Públicos

- SI __ NO __
a) Tienen jabón y toallas.
b) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __
c) Tienen cesto para papeles. SI __ NO __
d) Tienen toallero. SI __ NO __
e) Cuentan con inodoro. SI __ NO __
f) Tienen lavamanos. SI __ NO __

- g) Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI __ NO __

8.2.3 Habitaciones

8.2.3.1 Seguridad

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

8.2.3.2 Servicios

- a) Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO __
- b) Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI __ NO __
- e) Cuentan con guía turística de la ciudad.

8.2.3.3 Enseres

- a) Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO __
- b) Tienen televisión por cable. SI __ NO __
- c) Tienen televisor de 19 pulgadas (480 mm) o superior. SI __ NO __
- d) Se tiene control remoto para cada televisor. SI __ NO __
- e) Las habitaciones tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- f) Tienen radio reloj despertador. SI __ NO __
- g) Tienen papel y sobres. SI __ NO __
- h) Tienen espejo de cuerpo entero. SI __ NO __
- i) Los cuartos de fumadores tienen ceniceros. SI __ NO __
- j) Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI __ NO __

8.2.4 Baños de habitaciones

8.2.4.1 Artículos y enseres

- a) Se tiene una barra de jabón por huésped. SI __ NO __

- b) Tienen papel higiénico. SI __ NO __
- c) Tienen pañuelos faciales. SI __ NO __
- d) Tienen champú. SI __ NO __
- e) Tienen gorro de baño. SI __ NO __
- f) Cuentan con secador de cabello a solicitud del huésped. SI __ NO __
- g) Tienen preservativos. SI __ NO __

8.2.5 Restaurantes y comedores

8.2.5.1 Aspecto / apariencia

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

8.2.6 Servicios complementarios

8.2.6.1 Servicios básicos

- a) Cuentan con servicio de teléfono público. SI __ NO __
- b) Tienen servicio de fax. SI __ NO __
- c) Cuentan con servicio de lavandería. SI __ NO __

8.2.6.2 Servicios extras

- a) Cuentan con servicio de brillado de calzado SI __ NO __
- b) Tienen caja de seguridad. SI __ NO __
- c) Tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- d) Facilita el servicio de alquiler de vehículos . SI __ NO __
- e) Cuentan con el servicio de reservación de tours. SI __ NO __
- f) Cuentan con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI __ NO __
- g) Recibe una o más tarjetas de crédito internacionales. SI __ NO __
- h) Recibe pago en moneda extranjera. SI __ NO __
- i) Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __
- j) Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __
- k) Tienen seguro de huéspedes. SI __ NO __
- l) Tienen botiquín de primeros auxilios. SI __ NO __

m) Tienen periódico en la habitación. SI __ NO __

n) Tienen periódico en la recepción. SI __ NO __

8.2.7 Servicio al cliente

8.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

a) Atención continua las 24 (h) horas. SI __ NO __

b) Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __

c) El personal está uniformado y presentado está de acuerdo con los estándares definidos por el establecimiento. SI __ NO __

d) Cuenta con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __

e) Se atienden llamadas telefónicas máximo al quinto timbre SI __ NO __

f) Se informa sobre la hora de salida (check out). SI __ NO __

8.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

a) Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado. SI __ NO __

b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __

c) 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 __

d) 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 __

8.2.7.3 Tratamiento de quejas

a) 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 __

b) El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __

c) El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente SI __ NO __

d) El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __

e) Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __

f) Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __

- g) Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución SI __ NO __
- h) Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma. SI __ NO __
- i) Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- j) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI __ NO __

8.2.7.4 Análisis de quejas

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

8.2.7.5 Política de Calidad

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

8.2.8 Servicio de reservas

8.2.8.1 Características del servicio

- a) La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

8.2.8.2 Proceso de prestación

- a) 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 __
- b) Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- c) 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 __

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) 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 __
- g) 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 __
- h) El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado. SI __ NO __

8.2.9 Servicio de conserjería y portería

8.2.9.1 Características del servicio

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

8.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

- a) 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 __

8.2.10 Servicio de equipaje y botones

8.2.10.1 Características del servicio

- a) Se presta al momento de la entrada (check in) y la salida (check out). SI __ NO __
- b) 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 __
- c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __

- d) 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 __

8.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

- a) El establecimiento dispone del personal suficiente para que el servicio de equipaje y botones asegure un buen nivel de prestación. SI __ NO __
- b) 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. SI __ NO __
- c) En caso de grupos el establecimiento dispone de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos, todas las maletas, paquetes y demás equipaje. SI __ NO __
- c) 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 __

8.2.11 Registro y acomodación

8.2.11.1 Características del servicio

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

8.2.11.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Dispone de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- b) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- c) El servicio de recepción es atendido las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __
- d) El establecimiento evalúa el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente. SI __ NO __
- e) En el caso de recepción de grupos, el responsable de servicio SI __ NO __

dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención según la política de calidad del hotel.

- f) El establecimiento tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas o según lo establecido por las políticas de la empresa SI __ NO __
- g) El establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado. SI __ NO __
- h) El establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI __ NO __
- i) Los datos históricos personales del cliente se conservan salvo negativa expresa del cliente, en cuyo caso se procede a la eliminación de la información retenida en la base de datos. SI __ NO __
- j) El establecimiento mantiene los datos mínimos del cliente conforme a la reglamentación vigente de acuerdo con las políticas del hotel. SI __ NO __
- k) En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI __ NO __

8.2.12 Servicio al cliente en recepción

- a) 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 __
- b) 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 __
- c) 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 __
- d) El personal tiene conocimiento de los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- e) Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- f) Se tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

8.2.13 Cancelación de cuenta y salida (CHECK OUT)

8.2.13.1 Características del servicio

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __

- b) La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI __ NO __
- c) La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- d) 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 __
- e) La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio y seguridad. SI __ NO __
- f) 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 __

8.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

- a) 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 __
- b) 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 __

8.2.14 Servicio de teléfono

8.2.14.1 Características del servicio

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) 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 __
- c) Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- d) 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 __
- e) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- f) 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 __

8.2.15 Seguridad

8.2.15.1 Características del servicio

- a) El servicio de seguridad se presta durante las 24 (h) horas. SI __ NO__
- b) Se controlan los accesos al establecimiento. SI __ NO__
- c) Se controlan los accesos a las habitaciones. SI __ NO__
- d) Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI __ NO__
- e) El hotel dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento. SI __ NO__

8.2.15.2 Proceso de prestación del servicio

- a) El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento. SI __ NO__
- b) 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__
- c) Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO__

8.2.16 Requisitos de personal

- a) Establece y documenta los perfiles requeridos para el servicio al cliente SI __ NO__
- b) Establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento SI __ NO__

8.2.17 Evaluación del servicio y acciones correctivas

8.2.17.1 Evaluación del servicio por parte del cliente

- a) Dispone de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido. SI __ NO__
- b) Estructura la evaluación conforme a sus políticas. SI __ NO__
- c) Cuenta con indicadores de satisfacción del cliente. SI __ NO__

9. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS**9.1 FACTORES DE PLANTA****9.1.1 Planta del edificio****9.1.1.1 Edificación**

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

9.1.1.2 Estacionamiento

- a) Cuenta con estacionamiento privado equivalente al 20 % de las habitaciones. SI __ NO __
- b) El estacionamiento tiene señalización. SI __ NO __
- c) El 2 % del estacionamiento privado es accesible para personas con discapacidad. SI __ NO __

9.1.1.3 Entrada Clientes

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

9.1.1.4 Entrada del Servicio

- a) La entrada es independiente de la de huéspedes. SI __ NO __

9.1.1.5 Jardines

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

9.1.2 Espacios públicos**9.1.2.1 Emergencias**

- a) Tienen detectores de humo. SI __ NO __
- b) Tienen rociadores de agua. SI __ NO __
- c) Tienen extintores. SI __ NO __
- d) Cuentan con alarma de incendio. SI __ NO __
- e) Cuentan con escaleras contra incendios (Para edificios de más de 4 pisos). SI __ NO __
- f) Se tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común. SI __ NO __
- g) Se tiene el personal capacitado para poner en practica el plan de emergencia. SI __ NO __
- h) Disponen de sistema de perifoneo con cubrimiento de corredores, pasillos y áreas publicas. SI __ NO __

9.1.2.2 Ascensores

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

9.1.2.3 Recepción

- a) Tienen mostrador de recepción. SI __ NO __
- b) Tienen sala de recibo para huéspedes. SI __ NO __
- c) Cuenta con un programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI __ NO __
- d) Las instalaciones decoradas mantienen una lógica coherencia con el estilo arquitectónico del establecimiento. SI __ NO __
- e) 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 __
- f) El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __
- g) La zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificultan el acceso directo al establecimiento. SI __ NO __

- h) 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 __

9.1.2.4 Corredores / pasillos

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

9.1.2.5 Escaleras de servicio

- a) Cuentan con escaleras entre todos los niveles del edificio. SI __ NO __

9.1.2.6 Climatización

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

9.1.2.7 Baños públicos

- a) Son independientes para cada sexo. SI __ NO __
- b) Cuentan con más de una batería de baños SI __ NO __

9.1.3 Habitaciones**9.1.3.1 Seguridad**

- a) Se tienen mirillas en la puerta de entrada. SI __ NO __
- b) Se tienen cerraduras en las ventanas. SI __ NO __
- c) Se tiene cadena y pasador en las puertas. SI __ NO __

9.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet

- a) La habitación estándar es de mínimo 29 m². SI __ NO __
- b) La Junior Suite es de mínimo 42 m². SI __ NO __
- c) La Suite es de mínimo 60 m². SI __ NO __

9.1.3.3 Climatización

- a) Cuentan con ventilación de (1,41 m³ por minuto) . SI __ NO __

- b) Tienen calefacción. SI __ NO __
- c) Se mantiene una temperatura entre 18 °C y 21 °C. SI __ NO __
- d) Se lleva un control individual de temperatura. SI __ NO __

9.1.3.4 Muebles

- a) La cama doble es de 1,40 m x 1,90 m SI __ NO __
- b) La cama queen es de 1,60 m x 1,90 m SI __ NO __
- c) Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
- d) Se tiene superficie para escribir, mesa, escritorio. SI __ NO __
- e) En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas SI __ NO __
- f) En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __
- g) Se tiene un artículo decorativo en las paredes. SI __ NO __
- h) Se tiene una silla o puesto de sofá para cada puesto de cama. SI __ NO __
- i) Tiene closet o armario con puerta. SI __ NO __
- j) Cuenta con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __
- k) Tiene gavetero. SI __ NO __
- l) Tienen base ajustable con rodachines. SI __ NO __
- m) Tienen somier. SI __ NO __
- n) El cabecero está fijo a la pared. SI __ NO __

9.1.3.5 Conexiones

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

9.1.3.6 Ropa de cama

- a) La ropa de cama no presenta, manchas, descosidas, huecos o perforaciones, decoloración de los tejidos. SI __ NO __
- b) Colchón con su fecha de rotación vigente. SI __ NO __
- c) Se tienen protectores para colchones y almohadas. SI __ NO __
- d) La ropa de cama es de genero 50 % poliéster y 50 % algodón. SI __ NO __

- e) Se tiene un inventario (par stock) mínimo de 2 juegos por cama. SI __ NO __
- f) Tienen como mínimo dos almohadas por huésped. SI __ NO __
- g) Cuentan con almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del cliente. SI __ NO __
- h) Tienen faldón. SI __ NO __

9.1.3.7 Piso

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

9.1.3.8 Ventanas

- a) Tienen velo y cortina decorativa. SI __ NO __
- b) Tienen cortinas oscurecedoras (black out). SI __ NO __
- c) Las cortinas, persianas, black out no presentan roturas ni manchas. SI __ NO __

9.1.3.9 Iluminación

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

9.1.3.10 Habitaciones para discapacitados

- a) Tienen habitaciones para personas con discapacidad. SI __ NO __

9.1.3.11 Terraza (para hoteles de playa)

- b) Tienen una profundidad mínima de 1,50 m SI __ NO __

9.1.4 Baños de habitaciones**9.1.4.1 Requisitos**

- a) Se tiene agua caliente de 49 °C y fría las 24 h. SI __ NO __
- b) Cuentan con ventilación y extractor de olores. SI __ NO __
- c) Se tiene una presión de agua adecuada 7,5 l/min a 9,4 l/min. SI __ NO __
- d) Piso no alfombrado. SI __ NO __
- e) Tienen cesto para papeles. SI __ NO __
- f) Cuentan con inodoro. SI __ NO __

- g) Tienen lavamanos SI __ NO __
- h) Se tienen llaves mezcladoras en la tina y el lavamanos SI __ NO __

9.1.4.2 Ducha

- a) Tienen ducha. SI __ NO __
- b) Cuentan con piso o superficie antideslizante. SI __ NO __
- c) Tienen bañera / ducha. SI __ NO __
- d) Tienen pasamanos de seguridad SI __ NO __

9.1.4.3 Toallas

- a) No están manchadas ni rotas. SI __ NO __
- b) Tienen toallero. SI __ NO __
- c) Se tiene un juego de toallas por huesped SI __ NO __
- d) Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g mínimo o 4,5 kg por docena. SI __ NO __
- e) Las medidas de las toallas para manos son de: 0,40 m por 0,68 m. SI __ NO __
- f) Las medidas de los faciales son de: 0,30 m por 0,30 m. SI __ NO __
- g) El roda pie es de: 0,50 m por 0,76 m. SI __ NO __

9.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

- a) Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la medición del voltaje. SI __ NO __
- b) Cuentan con convertidores y adaptadores de corriente. SI __ NO __

9.1.5 Restaurantes y comedores**9.1.5.1 Requisitos**

- a) Ofrece servicio de restaurante y comedor. SI __ NO __
- b) Se tienen registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores. SI __ NO __
- c) Están ordenados. SI __ NO __
- d) Están iluminados. SI __ NO __
- e) Los servicios sanitarios son accesibles para el público. SI __ NO __

f) Se presta el servicio de restaurante con desayuno, almuerzo y cena en horas limitadas. Se tiene servicio a la carta. SI __ NO __

g) Se presta el servicio de room service en horas limitadas. SI __ NO __

9.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

9.1.6.1 Agua potable

a) Se realiza el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI __ NO __

b) Se tiene reserva para 2 (d) días de consumo con una ocupación del 100 % en el hotel. SI __ NO __

9.1.7 Áreas recreativas

9.1.7.1 Áreas recreativas

a) Se presta servicio de gimnasio contratado. SI __ NO __

b) Se tiene el servicio de piscina contratado. SI __ NO __

c) Tienen sauna. SI __ NO __

d) Cuentan con un área de bar. SI __ NO __

9.1.8 Servicios generales

9.1.8.1 Descargue

a) Se tiene una zona de descargue. SI __ NO __

9.1.8.2 Zonas de personal

a) Cuenta con área de oficinas para el personal de administración. SI __ NO __

b) Cuenta con servicio de comedor. SI __ NO __

c) Tiene vestieres separados por sexo. SI __ NO __

d) Los baños están separados por sexo. SI __ NO __

9.1.8.3 Depósitos

a) Se tiene una zona de depósitos de carga. SI __ NO __

9.1.8.4 Zona de cocinas

a) Cuentan con cocina general. SI __ NO __

9.1.8.5 Zona de máquinas

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

9.1.8.6 Zona de mantenimiento

- a) Tienen talleres de mantenimiento general. SI __ NO __
b) Tienen depósitos para herramientas. SI __ NO __

9.1.8.8 Zona otros servicios

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

9.2 FACTORES DE SERVICIO**9.2.1 Edificación****9.2.1.1 Insonorización**

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

9.2.2 Espacios públicos**9.2.2.1 Recepción**

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

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

9.2.2.2 Baños Públicos

- a) Tienen jabón y toallas. SI __ NO __
- b) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __
- c) Tienen cesto para papeles. SI __ NO __
- d) Tienen toallero. SI __ NO __
- e) Cuentan con inodoro. SI __ NO __
- f) Tienen lavamanos. SI __ NO __
- g) Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI __ NO __

9.2.3 Habitaciones**9.2.3.1 Seguridad**

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

9.2.3.2 Servicios

- a) Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO __
- b) Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI __ NO __
- e) Cuentan con guía turística de la ciudad. SI __ NO __

9.2.3.3 Enseres

- a) Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO __
- b) Tienen televisión por cable. SI __ NO __
- c) Tienen televisor de 21 pulgadas (533.4 mm) o superior. SI __ NO __
- d) Se tiene control remoto para cada televisor. SI __ NO __
- e) Las habitaciones tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __

- f) Tienen radio reloj despertador. SI __ NO __
- g) Tienen papel y sobres. SI __ NO __
- h) Tienen espejo de cuerpo entero. SI __ NO __
- i) Los cuartos de fumadores tienen ceniceros. SI __ NO __
- j) Tienen portamaletas. SI __ NO __
- k) Cuentan con revistas nacionales. SI __ NO __
- l) Se tiene la mesa vestida. SI __ NO __
- m) 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

- a) Se tiene una barra de jabón por huésped. SI __ NO __
- b) Tienen papel higiénico. SI __ NO __
- c) Tienen pañuelos faciales. SI __ NO __
- d) Tienen champú. SI __ NO __
- e) Tienen gorro de baño. SI __ NO __
- f) Tienen secador de cabello. SI __ NO __
- g) Tienen preservativos. SI __ NO __

9.2.5 Restaurantes y comedores

9.2.5.1 Aspecto / apariencia

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

9.2.6.1 Servicios básicos

- a) Cuentan con conserje. SI __ NO __
- b) Se tiene personal bilingüe. SI __ NO __
- c) Cuentan con un centro secretarial o de negocios con equipos y programas actualizados. SI __ NO __
- d) Cuentan con servicio de teléfono público. SI __ NO __
- e) Tienen servicio de fax . SI __ NO __

- f) Cuentan con servicio de fotocopidora. SI __ NO __
- g) Cuentan con servicio de lavandería. SI __ NO __
- h) Cuentan con un centro de negocios (fax, fotocopidora, teléfono, internet, computador, impresora). SI __ NO __
- i) Cuentan con salón de convenciones. SI __ NO __
- j) Cuentan con tienda de misceláneos. SI __ NO __
- k) Cuentan con servicio de salón de belleza. SI __ NO __
- l) Cuentan con servicio de enfermería propio o contratado las 24 h SI __ NO __

9.2.6.2 Servicios extras

- a) Cuentan con servicio de brillo de calzado. SI __ NO __
- b) Tienen caja de seguridad. SI __ NO __
- c) Tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- d) Facilitan el servicio de alquiler de vehículos. SI __ NO __
- e) Cuentan con el servicio de reservación de tours. SI __ NO __
- f) Cuentan con el servicio de reservación de espectáculos locales SI __ NO __
- g) Recibe una o más tarjetas de crédito internacionales. SI __ NO __
- h) Recibe pago en moneda extranjera. SI __ NO __
- i) Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __
- j) Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __
- k) Tienen seguro de huéspedes. SI __ NO __
- l) Se informa sobre la hora del check out. SI __ NO __
- m) Tienen botiquín de primeros auxilios. SI __ NO __
- n) Tienen periódico en la recepción. SI __ NO __

9.2.7 Servicio al cliente

9.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

- a) Se presta atención continua las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __

- c) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los estándares definidos por el establecimiento. SI __ NO __
- d) Cuentan con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __
- e) Se atienden las llamadas telefónicas máximo al tercer timbre SI __ NO __

9.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- a) Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado. SI __ NO __
- b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Se deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidades,.entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto. SI __ NO __

9.2.7.3 Tratamiento de quejas

- a) 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 __
- b) El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- c) El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente SI __ NO __
- d) El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- e) Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __
- f) Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __
- g) Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO __
- h) Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma. SI __ NO __
- i) Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- j) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI __ NO __

9.2.7.4 Análisis de quejas

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

9.2.7.5 Política de Calidad

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

9.2.8 Servicio de reservas**9.2.8.1 Características del servicio**

- a) La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

9.2.8.2 Proceso de prestación

- a) 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 __
- b) Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) 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 __
- g) Con el objeto de facilitar la coordinación entre departamentos, el responsable del servicio, elabora diariamente una previsión de SI __ NO __

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.

- h) 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 __
- i) El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado. SI __ NO __

9.2.8.3 Otros

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

9.2.9 Servicio de conserjería y portería

9.2.9.1 Características del servicio

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

9.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

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

9.2.10 Servicio de equipaje y botones

9.2.10.1 Características del servicio

- a) Se presta durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) 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 __
- c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __
- d) 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

- a) Dispone de los implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes. SI __ NO __
- b) El establecimiento dispone del personal suficiente para prestar el servicio de equipaje y botones. SI __ NO __
- c) 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. SI __ NO __
- d) En caso de grupos, el establecimiento dispone de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos, las maletas, paquetes y demás equipaje. SI __ NO __
- d) 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 __
- e) Se tiene un medio para consignar la entrada y salida de equipajes, con número de piezas y características particulares de éstas. SI __ NO __

9.2.11 Registro y acomodación

9.2.11.1 Características del servicio

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

- a) Dispone de los medios técnicos sistematizados, que le permita SI __ NO __

comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

- b) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI ___ NO ___
- c) El servicio de recepción es atendido las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características SI ___ NO ___
- d) El establecimiento evalúa el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente. SI ___ NO ___
- e) 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 ___
- f) 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 ___
- g) 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 ___
- h) El establecimiento tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas o según lo establecido por las políticas de la empresa. SI ___ NO ___
- i) El establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado SI ___ NO ___
- j) El establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI ___ NO ___
- k) Los datos históricos personales del cliente se conservan salvo negativa expresa del cliente, en cuyo caso se procede a la eliminación de la información retenida en la base de datos. SI ___ NO ___
- l) El establecimiento mantiene los datos mínimos del cliente conforme a la reglamentación vigente de acuerdo con las políticas del hotel. SI ___ NO ___
- m) 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

- a) Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las SI ___ NO ___

instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes.

- b) 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 __
- c) Dispone de un servicio de recolección de mensajes, 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 __
- d) Dispone de un servicio de recolección de 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
- d) 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 __
- e) El personal conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __.
- f) Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- h) El personal de servicio tiene el 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

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI __ NO __
- c) La cuenta es detallada y clara SI __ NO __
- d) 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 __
- e) La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolo de servicio y seguridad SI __ NO __
- f) 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 __

9.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Dispone de los medios técnicos sistematizados que le permitan SI __ NO __

realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías.

- b) 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

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI ___ NO ___
- b) El personal a cargo de la atención telefónica domina los idiomas más utilizados por los clientes del establecimiento. SI ___ NO ___
- c) 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 ___
- d) Se deja constancia de los mensajes recibidos SI ___ NO ___
- e) 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 ___
- f) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI ___ NO ___
- g) 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

- a) El servicio de seguridad se presta durante las 24 (h) horas. SI ___ NO ___
- b) Se controlan los accesos al establecimiento. SI ___ NO ___
- c) Se controlan los accesos a las habitaciones SI ___ NO ___
- d) Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo SI ___ NO ___
- e) 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

- a) El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del SI ___ NO ___

establecimiento

- b) 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 __
- c) Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO __

9.2.16 Transporte

9.2.16.1 Características del servicio

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

9.2.16.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Una vez se recibe la solicitud de transporte el área de recepción elabora un plan de llegadas para asignar los recorridos SI __ NO __
- b) Cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped, se comunico oportunamente por reservas SI __ NO __
- c) Los vehículos se ubican lo más cerca posible a la salida del terminal. SI __ NO __
- d) El personal responsable de este servicio esta documentado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento. SI __ NO __
- e) 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 __
- f) Este servicio se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __

- g) 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 __

9.2.17 Requisitos de personal

- a) Establece y documenta los perfiles requeridos para el servicio al cliente. SI __ NO __
- b) 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

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

9.2.18.2 Auditorias internas de servicio

- a) Existen procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorias internas para la evaluación de la atención al cliente. SI __ NO __
- b) 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 __

9.2.18.3 Mejoramiento de la atención al cliente

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

10. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS**10.1 FACTORES DE PLANTA****10.1.1.1 Edificación**

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

10.1.1.2 Estacionamiento

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

10.1.1.3 Entrada Clientes

- a) 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

- a) La entrada es independiente de la de huéspedes. SI __ NO __

10.1.1.5 Jardines

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

verdes.

10.1.2 Espacios públicos

10.1.2.1 Emergencias

- | | | |
|----|--|-------------|
| a) | Tienen detectores de humo. | SI __ NO __ |
| b) | Tienen rociadores de agua | SI __ NO __ |
| c) | Tienen extintores. | SI __ NO __ |
| d) | Cuentan con alarma de incendio. | SI __ NO __ |
| e) | Cuentan con escaleras contra incendios (Para edificios de más de 4 pisos). | SI __ NO __ |
| f) | Tiene un plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común. | SI __ NO __ |
| g) | Se tiene el personal capacitado para poner en practica el plan de emergencia. | SI __ NO __ |
| h) | Disponen de sistema de perifoneo con cubrimiento de corredores, pasillos y áreas publicas. | SI __ NO __ |

10.1.2.2 Ascensores

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

10.1.2.3 Recepción

- | | | |
|----|--|-------------|
| a) | Tiene mostrador de recepción. | SI __ NO __ |
| b) | Tiene sala de recibo para huéspedes. | SI __ NO __ |
| c) | Cuenta con un programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. | SI __ NO __ |
| d) | Las instalaciones decoradas mantienen una lógica coherencia con el estilo arquitectónico del establecimiento. | SI __ NO __ |
| e) | 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 __ |

- f) El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __
- g) 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 __
- h) 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

- a) Cuentan con excelente iluminación de 161 Luxes. SI __ NO __
- b) Cuentan con iluminación de emergencia. SI __ NO __
- c) Cuentan con señalización requerida por Aseguradora de Riesgos Profesionales, ARP. SI __ NO __
- d) Se indican las salidas de emergencia. SI __ NO __
- e) Se identifica con claridad la ubicación de las habitaciones. SI __ NO __
- f) Las dimensiones son de: 1,8 m de ancho x 2,4 de alto. SI __ NO __

10.1.2.5 Escaleras de servicio

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

10.1.2.6 Climatización

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

10.1.2.7 Baños públicos

- a) Son independientes para cada sexo. SI __ NO __
- b) Cuentan con más de una batería de baños. SI __ NO __

10.1.3 Habitaciones**10.1.3.1 Seguridad**

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

10.1.3.2 Puertas de entrada

- a) Las dimensiones son: espesor de 4,5 cm de ancho, 2,1 m de alto x 0,9 m de ancho. SI __ NO __

10.1.3.3 Dimensiones. Incluye baño y closet

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

10.1.3.4 Climatización

- a) Cuentan con ventilación de (1,41 m³ por minuto) SI __ NO __
- b) Tienen calefacción. SI __ NO __
- c) Se mantiene una temperatura entre 18 °C y 21 °C. SI __ NO __
- d) Se lleva un control individual de temperatura. SI __ NO __

10.1.3.5 Muebles

- a) La cama doble es de 1,40 m x 1,90 m SI __ NO __
- b) La cama queen es de 1,60 m x 1,90 m SI __ NO __
- c) La cama king es de 1,80 m x 2,00 m SI __ NO __
- d) Las camas tienen colchón y almohadas. SI __ NO __
- e) Se tiene comedor auxiliar en habitaciones suite y junior suite. SI __ NO __
- f) Se tiene superficie para escribir, mesa, escritorio. SI __ NO __
- g) En habitaciones con dos camas sencillas hay solo una mesa de noche entre las dos camas. SI __ NO __
- h) En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche. SI __ NO __
- i) Se tiene un artículo decorativo en las paredes SI __ NO __
- j) Se tiene una silla o puesto de sofá para cada puesto de cama. SI __ NO __
- k) Tienen closet o armario con puerta. SI __ NO __
- l) Cuentan con un espacio para colgar ropa en ganchos. SI __ NO __
- m) Tienen gavetero. SI __ NO __
- n) Tienen base ajustable con rodachines. SI __ NO __
- o) Tienen somier. SI __ NO __

p) El cabecero está fijo a la pared SI __ NO __

10.1.3.6 Conexiones

a) Se tiene conexión a internet sin obstruir el servicio telefónico. SI __ NO __

b) Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

10.1.3.7 Ropa de cama

a) La ropa de cama no presenta , manchas, descosidas, huecos o perforaciones, decoloración de los tejidos SI __ NO __

b) Tienen colchones de resorte y almohadas SI __ NO __

c) Colchón con su fecha de rotación vigente. SI __ NO __

d) Se tienen protectores para colchones y almohadas. SI __ NO __

e) La ropa de cama es de genero 50 % poliéster 50 % algodón. SI __ NO __

f) Se tiene un inventario (par stock) mínimo 2 juegos por cama. SI __ NO __

g) Tienen como mínimo dos almohadas por huésped SI __ NO __

h) Cuentan con almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del cliente. SI __ NO __

i) Tienen faldón SI __ NO __

10.1.3.8 Piso

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

10.1.3.9 Ventanas

a) Tienen velo y cortina pesada SI __ NO __

b) Tienen cortinas oscurecedoras (black out) SI __ NO __

c) Las cortinas, persianas, Black out no presentan roturas ni manchas. SI __ NO __

10.1.3.10 Iluminación

a) Se tiene una lámpara para leer con bombillo de 100 wáticos SI __ NO __

b) Se tienen dos lámparas para leer con bombillo de 60 wáticos SI __ NO __

c) El encendido y apagado conmutable está cerca de las camas

d) Se tiene iluminación general para la habitación. SI __ NO __

10.1.3.11 Habitaciones para discapacitados

- a) Tienen habitaciones para personas con discapacidad. SI __ NO __

10.1.3.12 Terraza (para hoteles de playa)

- a) Tienen una profundidad mínima de 1,50 m. SI __ NO __

10.1.4 Baños de habitaciones**10.1.4.1 Requisitos**

- a) Tienen agua caliente de 49 °C y fría las 24 h SI __ NO __
- b) Cuentan con ventilación y extractor de olores SI __ NO __
- c) Tiene una presión de agua adecuada 7,5 l/min a 9,4 l/min. SI __ NO __
- d) Piso no alfombrado SI __ NO __
- e) Tienen cesto para papeles SI __ NO __
- f) Tienen toallero SI __ NO __
- g) Cuentan con inodoro SI __ NO __
- h)- Tienen lavamanos SI __ NO __
- i) Se tienen llaves mezcladoras en la tina y el lavamanos SI __ NO __
- j) Cuentan con luz para tocador luminarias de 40 wáticos (luz fría) SI __ NO __

10.1.4.2 Ducha

- a) Tienen ducha. SI __ NO __
- b) Cuentan con piso o superficie antideslizante SI __ NO __
- c) Tienen bañera / ducha SI __ NO __
- d) Tienen pasamanos de seguridad SI __ NO __

10.1.4.3 Toallas

- a) No están manchadas ni rotas. SI __ NO __
- b) Se tiene un juego de toallas por huésped. SI __ NO __
- c) Las medidas de las toallas para cuerpo son de: 0,63 m por 1,25 m, peso 300 g, mínimo o 4,5 kg por docena SI __ NO __
- d) Las medidas de las toallas para manos son de: 0,40 m por 0,68 m. SI __ NO __
- e) Las medidas de los faciales son de: 0,30 m por 0,30 m. SI __ NO __
- f) El roda pie es de: 0,50 m por 0,76 m. SI __ NO __

10.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

- a) Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la medición del voltaje. SI __ NO __
- b) Cuentan con convertidores y adaptadores de corriente. SI __ NO __

10.1.5 Restaurantes y comedores**10.1.5.1 Requisitos**

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

10.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento**10.1.6.1 Agua potable**

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

10.1.7 Áreas recreativas**10.1.7.1 Áreas recreativas**

- a) Cuenta con canchas deportivas en instalaciones propias o contratadas. SI __ NO __
- b) Tienen Gimnasio. SI __ NO __
- c) Cuentan con piscina propia climatizada a 27° C. SI __ NO __
- NOTA No aplica para piscinas de agua termal.
- d) Cuentan con baños turcos. SI __ NO __

- e) Tienen sauna. SI __ NO __
- f) Cuentan con spa. SI __ NO __
- g) Cuentan con área de bar. SI __ NO __
- h) Cuenta con áreas de juegos infantiles. SI __ NO __

10.1.8 Servicios generales

10.1.8.1 Descargue

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

10.1.8.2 Zonas de personal

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

10.1.8.3 Depósitos

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

10.1.8.4 Zona de cocinas

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

10.1.8.5 Zona de máquinas

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

10.1.8.6 Zona de mantenimiento

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

10.1.8.7 Zona otros servicios

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

e) Cuentan con un cuarto de controles eléctricos. SI __ NO __

f) Cuentan con un cuarto de controles telefónicos. SI __ NO __

10.2 FACTORES DE SERVICIO

10.2.1 Edificación

10.2.1.1 Insonorización

a) Total aislamiento del ruido procedente del exterior. SI __ NO __

b) Aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruidos. SI __ NO __

10.2.1.2 Estacionamiento

a) Cuentan con servicio de *Valet Parking*. SI __ NO __

10.2.2 Espacios públicos

10.2.2.1 Recepción

a) Los baños están limpios e higiénicos. SI __ NO __

b) Las instalaciones de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas. SI __ NO __

c) Las cortinas y similares están en buenas condiciones de conservación limpias, sin manchas ni rotas. SI __ NO __

d) Ausencias de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI __ NO __

e) Tiene exposición de objetos de arte regional. SI __ NO __

f) Tiene objetos de arte original. SI __ NO __

g) Se tiene información sobre el procedimiento de quejas. SI __ NO __

h) Dispone de un listado actualizado de huéspedes. SI __ NO __

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

10.2.2.2 Baños públicos

a) Tienen jabón y toallas. SI __ NO __

b) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI __ NO __

c) Tiene cesto para papeles. SI __ NO __

- d) Tienen toallero. SI __ NO __
- e) Cuentan con inodoro. SI __ NO __
- f) Tienen lavamanos. SI __ NO __

10.2.3 Habitaciones

10.2.3.1 Seguridad

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

10.2.3.2 Servicios

- a) Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO __
- b) Se tiene la información sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI __ NO __
- e) Cuentan con guía turística de la ciudad. SI __ NO __

10.2.3.3 Enseres

- a) Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO __
- b) Tienen correo de voz, servicio de mensajes automáticos. SI __ NO __
- c) Tienen televisión por cable. SI __ NO __
- d) Tienen televisor de 29 pulgadas (736 mm) en suites. SI __ NO __
- e) Tienen televisor de 25 pulgadas (635mm) o superior. SI __ NO __
- f) Tienen control remoto para cada televisor. SI __ NO __
- g) Cuentan con aparato de video a solicitud del cliente. SI __ NO __
- h) Las habitaciones tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- i) Tienen radio reloj despertador. SI __ NO __
- j) Tienen papel y sobres. SI __ NO __
- k) Tienen espejo de cuerpo entero. SI __ NO __
- l) Los cuartos de fumadores tienen ceniceros. SI __ NO __

- m) Tienen un portamaletas. SI __ NO __
- n) Cuentan con revistas nacionales. SI __ NO __
- o) Se tiene la mesa vestida. SI __ NO __
- p) 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

- a) Se tiene una barra de jabón por huésped. SI __ NO __
- b) Tienen salida de baño. SI __ NO __
- c) Tienen papel higiénico. SI __ NO __
- d) Tienen pañuelos faciales. SI __ NO __
- e) Tienen champú. SI __ NO __
- f) Tienen gorro de baño. SI __ NO __
- g) Tienen baño de espumas. SI __ NO __
- h) Tienen secador de cabello. SI __ NO __
- i) Tienen maquina desechable para afeitar. SI __ NO __
- j) Tienen pasta de dientes. SI __ NO __
- k) Tienen cepillo de dientes. SI __ NO __
- l) Tienen preservativos. SI __ NO __
- m) Tienen pantuflas desechables. SI __ NO __
- n) Tienen teléfono. SI __ NO __
- o) Tienen espejo esqualizable. SI __ NO __

10.2.5 Restaurantes y comedores

10.2.5.1 Aspecto / apariencia

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

10.2.6 Servicios complementarios

10.2.6.1 Servicios básicos

- a) Cuentan con conserje. SI __ NO __

- b) Se tiene personal bilingüe. SI __ NO __
- c) Cuentan con un centro secretarial o de negocios con equipos y programas actualizados. SI __ NO __
- d) Cuentan con servicio de teléfono público. SI __ NO __
- e) Tienen servicio de fax. SI __ NO __
- f) Cuentan con servicio de fotocopidora. SI __ NO __
- g) Se presta el servicio de suministro de hielo las 24 (h) horas. SI __ NO __
- h) Cuentan con servicio de lavandería. SI __ NO __
- i) Cuentan con un centro de negocios (fax, fotocopidora, teléfono, internet, computador, impresora). SI __ NO __
- j) Tiene salón de convenciones. SI __ NO __
- k) Cuentan con tienda de artesanías nacionales. SI __ NO __
- l) Cuentan con tienda de misceláneos. SI __ NO __
- m) Cuentan con servicio de salón de belleza. SI __ NO __
- n) Cuentan con servicio de enfermería propio o contratado las 24 (h) horas. SI __ NO __

10.2.6.2 Servicios extras

- a) Cuentan con servicio de brillo de calzado. SI __ NO __
- b) Tienen caja de seguridad. SI __ NO __
- c) Tienen cajilla de seguridad. SI __ NO __
- d) Se presta servicio de niñera a solicitud del huésped. SI __ NO __
- e) Facilitan el servicio de alquiler de vehículos. SI __ NO __
- f) Cuentan con el servicio de reservación de tours. SI __ NO __
- g) Cuentan con el servicio de reservación de espectáculos locales. SI __ NO __
- h) Recibe una o más tarjetas de crédito internacionales. SI __ NO __
- i) Recibe pago en moneda extranjera. SI __ NO __
- j) Ofrece el servicio de llamada despertador. SI __ NO __
- k) Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __

- l) Tienen seguro de huéspedes. SI __ NO __
- m) Tienen botiquín de primeros auxilios. SI __ NO __
- n) Tienen periódico en la habitación. SI __ NO __
- o) Tienen periódico en la recepción. SI __ NO __

10.2.7 Servicio al cliente

10.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

- a) Se presta atención continua las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se informa sobre la hora de salida (check out). SI __ NO __
- c) Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. SI __ NO __
- d) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los estándares definidos por el establecimiento. SI __ NO __
- e) Cuentan con servicio telefónico personalizado. SI __ NO __
- f) Se atienden las llamadas telefónicas máximo al tercer timbre. SI __ NO __

10.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- a) Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado. SI __ NO __
- b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Se deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidades,...) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto. SI __ NO __

10.2.7.3 Tratamiento de quejas

- a) 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 __
- b) El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- c) El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI __ NO __

- d) El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- e) Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __
- f) Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __
- g) Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO __
- h) Cuando se transmite verbalmente la solución a una queja, se pide al cliente su conformidad con la misma. SI __ NO __
- i) Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO __
- j) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento adecuado de éstas. SI __ NO __

10.2.7.4 Análisis de quejas

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

10.2.7.5 Política de Calidad

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

10.2.8 Servicio de reservas

10.2.8.1 Características del servicio

- a) La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

10.2.8.2 Proceso de prestación

- a) El servicio de reservas dispone de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar reservas con prontitud, SI __ NO __

fiabilidad y eficacia, de acuerdo a la política de calidad del hotel.

- b) Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) 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 __
- g) 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 __
- h) 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 __
- i) El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado. SI __ NO __

10.2.8.3 Otros

- a) El hotel dispone de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes. SI __ NO __
- b) El hotel posee un programa de fidelización de clientes. SI __ NO __
- c) 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

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

- d) 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

- a) El personal del servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados. SI __ NO __
- b) El personal de servicio tiene conocimiento de los horarios de transporte público y sus conexiones. SI __ NO __
- c) Se tiene conocimiento de las actividades que realiza el hotel, para poder satisfacer las demandas del cliente o visitante SI __ NO __
- B 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

- a) Se presta durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) El personal de equipajes y botones está atento al requerimiento de sus servicios, por parte del personal de recepción, del portero y de los clientes. SI __ NO __
- c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __
- d) 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

- a) Dispone de los implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes. SI __ NO __
- b) El establecimiento dispone del personal suficiente para que el servicio de equipaje y botones asegure un buen nivel de prestación. SI __ NO __
- c) 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. SI __ NO __
- d) En caso de grupos, el establecimiento dispone de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje. SI __ NO __
- e) Acceso restringido al lugar destinado a guardar el equipaje y se garantiza la entrega de las maletas a los clientes adecuados. SI __ NO __
- f) Se tiene un medio para consignar la entrada y salida de equipajes, SI __ NO __

con número de piezas y características particulares de éstas.

10.2.11 Registro y acomodación

10.2.11.1 Características del servicio

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

- a) Dispone de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- b) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- c) El servicio de recepción es atendido las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __
- d) El establecimiento evalúa el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente. SI __ NO __
- e) 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 __
- f) 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 __
- g) 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 __
- h) El establecimiento tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas o según lo establecido por las políticas de la empresa. SI __ NO __

- i) El establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado. SI __ NO __
- j) El establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI __ NO __
- k) Los datos históricos personales del cliente se conservan salvo negativa expresa del cliente, en cuyo caso se procede a la eliminación de la información retenida en la base de datos. SI __ NO __
- l) El establecimiento mantiene los datos mínimos conforme a la reglamentación vigente de acuerdo con las políticas del hotel. SI __ NO __
- m) 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

- a) 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 __
- b) 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 __
- c) Dispone de un servicio de recolección de mensajes 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 __
- d) Dispone de un servicio de recolección de 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 __
- e) 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 __
- f) El personal de recepción / conserjería conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- g) Se dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- h) 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**

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI __ NO __
- c) La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- d) 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 __
- e) La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolo de servicio y seguridad. SI __ NO __
- f) 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 __

10.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

- a) 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 __
- b) 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**

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) El personal a cargo de la atención telefónica domina los idiomas más utilizados por los clientes del establecimiento. SI __ NO __
- c) 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 __
- d) Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- e) 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 __
- f) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI __ NO __

- g) 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

- a) El servicio de seguridad se presta durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se controlan los accesos al establecimiento. SI __ NO __
- c) Se controlan los accesos a las habitaciones. SI __ NO __
- d) Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI __ NO __
- e) 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

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

10.2.16 Transporte

10.2.16.1 Características del servicio

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

- g) 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

- a) Una vez se recibe la solicitud de transporte el área de recepción elabora un plan de llegadas para asignar los recorridos. SI __ NO __
- b) Cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped, se comunico oportunamente por reservas. SI __ NO __
- c) Los vehículos se ubican lo más cerca posible a la salida del terminal. SI __ NO __
- d) El personal responsable de este servicio esta documentado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento. SI __ NO __
- e) 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 __
- f) Este servicio se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- g) 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

- a) Establece y documenta los perfiles requeridos para el servicio al cliente. SI __ NO __
- b) 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**

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

10.2.18.2 Auditorias internas de servicio

- a) Existen procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorias internas para la evaluación de la atención al cliente. SI __ NO __

- b) 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

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

11. CRITERIOS DE EVALUACION PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CATEGARIZACION 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 requisitos definidos en la norma, 178 puntos y los requisitos legales vigentes.
- Hoteles de 2 Estrellas: Deberán cumplir el 100 % de los requisitos definidos en la norma, 181 puntos y los requisitos legales vigentes.
- Hoteles de 3 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 80 % de los requisitos definidos en la norma, rango 208 – 260 puntos y los requisitos legales vigentes.
- Hoteles de 4 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 85 % de los requisitos definidos en la norma, rango 283 – 333 puntos y los requisitos legales vigentes.
- Hoteles de 5 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 95 % de los requisitos definidos en la norma, rango 349 - 367 puntos y los requisitos legales vigentes.

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

FLOREZ ESPARRAGOZA, Alfonso. Derecho Turístico Colombiano. Capítulo II Establecimientos Hoteleros o de Hospedaje. Editorial Gente Nueva, 3ª Edición. Bogotá D.C., 1989.

FONDESTUR. Estudio "Estrategia de Certificaciones Turísticas en Centroamérica - estudio 2000. México D.F.,

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC 1000, Metrología; Sistema Internacional de Unidades. Bogotá,

INSTITUTO PARA LA CALIDAD HOTELERA ESPAÑOLA (ICHE). Normas de calidad del servicio de recepción, ZV-2. Madrid,

INSTITUTO PARA LA CALIDAD HOTELERA ESPAÑOLA (ICHE). Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos. Madrid,

SECRETARÍA DE TURISMO DE MÉXICO – SECTUR. Compendio de Legislación Turística Mexicana. Norma mexicana de requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística comercial dos estrellas o el certificado de calidad turística comercial una estrella. Dirección General de Asuntos Jurídicos, México D.F., 1999.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO DE CHILE – SERNATUR. Norma Chilena Nch 2760.f2003 "Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico. Santiago de Chile,