



QUALITUR

Estándares de Calidad Turística

Establecimientos Hoteleros





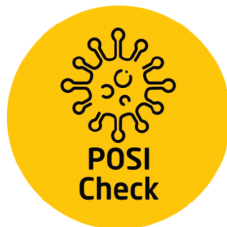
CERTIFICADO

Ministerio de Turismo República Dominicana

Ave. Cayetano Germosén # 419, esq. Ave. Gregorio Luperón.
Sector Mirador Sur. Santo Domingo. República Dominicana.

Cristal International Standards / Intertek Cristal, Certifica los Estándares de Calidad Turísticas para aplicar en el sector turístico, en los siguientes Sub-Sectores:

- Establecimientos Hoteleros.
- Establecimiento Restaurantes y Bares.
- Establecimientos Agencia de Viajes y Tour Operadores.



Fecha Inicial Certificación:
23/12/2021

Fecha Emisión Certificación:
23/12/2021

Fecha Vencimiento Certificación:
23/12/2022

Certificado #CR23122021

Samir Ahmed
CEO, Intertek Cristal

Calin Moldovean
President Business Assurance
& Food Services, Intertek



En la emisión de este certificado, Intertek no asume ninguna responsabilidad ante ninguna otra parte que no sea el cliente, y solo de conformidad con el Acuerdo de Certificación acordado. La validez de este certificado está sujeta a que la organización mantenga su sistema de acuerdo con los requisitos de Intertek para la certificación de sistemas.

Los Estándares de Calidad Turística son una herramienta elaborada por el Ministerio de Turismo (MITUR) de la República Dominicana cuyo principal propósito es distribuir los beneficios de este entre los empresarios, los turistas, la población local, los empleados y el destino propiamente dicho, aunando por tanto los principales ejes de la sostenibilidad.

Dichos estándares recogen una serie de requisitos para asegurar el correcto estado y funcionamiento de las empresas/servicios turísticos. Albergan un conjunto de buenas prácticas que deberán implementar las empresas con el objetivo de asegurar la satisfacción del turista, los locales, la seguridad de las instalaciones y el destino.

El resultado final contribuirá a la mejora de la oferta del destino y su promoción, tanto dentro como fuera del país. Incrementando la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua, incrementando las ganancias a los inversionistas, mejorando las condiciones del trabajador, mejorando la imagen del país como destino seguro y afianzando la Marca país en el mercado Internacional.

Este subsector incluye estándares relacionados con un grupo de funciones necesarias para llevar a término la satisfacción del turista en nuestro país:

GRUPO A: NORMATIVA EXIGIBLE

GRUPO B: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

GRUPO C: SERVICIO AL CLIENTE

GRUPO D: INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPOS



GRUPO A: NORMATIVA EXIGIBLE

A1. Posee la Licencia de Operación del MITUR: El establecimiento dispone de la Licencia de Operación después de depositar los documentos, especificados en el citado decreto, en el MITUR para: la obtención de la licencia por primera vez, renovación anual, cambio de nombre, traspaso del negocio o cualquier otro caso; así como para la obtención de la correspondiente clasificación del establecimiento. Al tener vigencia de un año la parte interesada solicita la renovación de esta.

(D: Licencia de Operación del MITUR)

A2. Posee el Permiso Sanitario del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS): El establecimiento hotelero dispone del Permiso Sanitario emitido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

(D: Permiso Sanitario del MISPAS)

A3. Posee de la póliza de seguro de Responsabilidad Civil: Se cuenta con una póliza de seguro de Responsabilidad Civil según establece la normativa vigente (Decreto No. 818-03, del 20 de agosto del 2003, que aprueba el Reglamento del Funcionamiento de los Establecimientos Hoteleros).

(D: Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil)

NORMATIVA APLICABLE

A4. Cumple con la normativa respecto a la Prevención de Riesgos Laborales: La empresa conoce la normativa en prevención de riesgos laborales vigente y cumple con sus requisitos y revisiones: Señalización interna y de emergencia, extintores y prevención de riesgos laborales.

(D: Reglamento 522-06 - Seguridad y Salud en el Trabajo)

A5. Posee alguna certificación de seguridad e higiene alimentaria: El establecimiento tiene implementado algún programa o certificación de seguridad e higiene alimentaria, tal como: sistema de análisis de peligros y puntos de control críticos (HACCP).

(D: Copia de Certificado en Seguridad e Higiene Alimentaria).

A6. Cumple con los Artículos 22, 23 y 24 de Ley No. 136-03 del Código para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes:

Art. 22b - Prohibición venta de bebidas alcohólicas a menores de 18 años.

Queda prohibida la venta a niños, niñas y adolescentes de bebidas alcohólicas.

Art. 23 - Prohibición de entrada. Queda absolutamente prohibida la entrada a niños, niñas y adolescentes en establecimientos comerciales donde se consuman bebidas alcohólicas, casas de juegos y de apuestas. En el caso de Discotecas y/o Bares **Los propietarios de dichos establecimientos estarán obligados a colocar en un lugar visible a la entrada del local la advertencia de prohibición de admisión de niños, niñas y adolescentes.**



Art. 24.- Quedan prohibidos las visitas y el hospedaje de niños, niñas y adolescentes en hoteles, moteles o cualquier establecimiento del ramo, que no estén acompañados por sus padres o responsables.

(D: Ley 136-03 - Código para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes)

A7. Cumple con la normativa del uso de productos del tabaco: En determinadas áreas dentro del establecimiento no se permite el uso y disfrute del tabaco según la normativa vigente. Por lo que se identificara y señalizara el área donde este permitido el uso y disfrute del mismo.

(D: Ley 48-00 - Sobre el Uso del Tabaco)

A8. Cumple con la normativa de accesibilidad: Se cumple con la normativa legal vigente respecto a accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

(D: Ley 5-13 - Ley sobre la Discapacidad de la Republica Dominicana)

A9. Cumple con la ley de ruido: Es prohibida dentro del ámbito de las zonas urbanas de la República Dominicana, y por tanto susceptible de suspensión y de indemnización por daño, la producción de ruidos nocivos o molestos, cualesquiera fueran su origen y el lugar en que se produzcan.

(D: Ley No. 287-04 - Sobre Prevención, Supresión y Limitación de Ruidos Nocivos y Molestos que Produce Contaminación Sonora)

A10. Cumple con la veda estacional de captura de diferentes especies marinas: Donde se establece la época de la veda estacional de donde indica que desde el 1 de julio al 31 de octubre de cada año la veda estacional para la captura del lambí y sus especies asociadas del 1 de marzo al 30 de junio la veda de estacional de la captura de langosta y sus derivados, y la veda de todo el año para la captura del Pez Loro en todo el territorio nacional. en todo el territorio nacional.

(D: Decreto 499-09, Decreto 119-12 y Decreto 418-21)



GRUPO B: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ADMINISTRACION GENERAL

B1. Está establecido un representante de la empresa frente al Proyecto del Distintivo de Calidad Turística del MITUR: El propietario y/o Director comunicara por escrito, **cuál sería la persona** de contacto en la empresa con el **técnico de implementación del MITUR**, en la formación, visitas técnicas y auditorías externas durante el proceso de asesoramiento en la implementación del sistema de calidad turística.

B2. Existe un protocolo en casos de fuerza mayor: Deben tener los establecimientos un protocolo en casos de fuerza mayor, como terremotos, huracanes, inundaciones, pandemia, y/o revueltas civiles entre otros.

(D: Protocolo Casos de Fuerza Mayor)

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

B3. Existe un organigrama de la empresa: Se establece para cada uno de los puestos de trabajo, sus relaciones y dependencias con el resto de los empleados; además esta jerarquía es conocida por todos los empleados de la empresa.

(D: Organigrama)

B4. Existe un Manual de Descripciones de Puestos y un Manual de Operaciones. Se establecen las responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo, por medio de un Manual de Descripciones de Puestos. Además, la empresa posee un Manual de Operaciones con las instrucciones y procedimientos que se deben aplicar para el correcto funcionamiento de la empresa.

(D: Manual de Descripciones de Puestos)

(D: Manual de Operaciones)

B5. Se establece un contrato de trabajo. Se posee un contrato escrito con cada uno de los empleados donde se define horario de trabajo, salario y funciones a desempeñar.

(D: Contrato de trabajo)

B6. Se informa al nuevo empleado de sus responsabilidades y funciones por puesto: Se informa al nuevo empleado de sus responsabilidades y funciones mediante un proceso de inducción que implique todo lo relacionado con la actividad de la empresa y los requisitos del puesto de trabajo mediante la entrega de un manual que contenga el sistema de gestión del puesto u otros medios teóricos o práctico aprobados.

(D: Descripción de Puesto)

B7. Existe una norma sobre los uniformes y la higiene del personal: Están descritos los estándares de vestuario establecidos por la empresa, para cada uno de los puestos. **En el caso de que exista uniformes**, serán suplidos por la empresa en cantidad suficiente a cada empleado quien se encargará de que esté limpio, planchado y en condiciones adecuadas.



B8. Se planifica el número de puestos de trabajo por temporadas: Se conoce, cuántos puestos de trabajo debe tener la empresa para la correcta gestión de sus operaciones diarias; teniendo en cuenta si es temporada de demanda baja o alta.

(D: Número de puestos de trabajo necesarios por temporadas)

B9. La empresa se reúne con sus empleados: Al menos una vez al año, la empresa convoca una reunión con su equipo de trabajo, para el análisis de la operación a lo largo del período y aspectos no comunes de la actividad propia de la empresa. En dicha reunión, se toman notas para recordar y aplicar los cambios y actividades propuestas.

(D: Acta de Reunión Anual y/o Minuta)

B10. Los empleados poseen conocimientos del idioma inglés: En el programa de formación continua de la empresa se tendrá muy en cuenta la formación recibida hasta la fecha de cada uno de los empleados con respecto a los idiomas que habla, especialmente el inglés. Cuando se observan deficiencias en este aspecto, la empresa se encarga de establecer un programa específico de formación en idiomas con el objetivo de que al menos una persona por turno, de cada uno de los puestos de trabajo, sea capaz de transmitir y entender información del servicio a prestar en el idioma inglés.

B11. Se dispone de información sobre cómo proceder ante emergencias y accidentes de huéspedes/clientes:

La empresa dispone de un documento que especifica cómo los empleados deben actuar en casos de emergencias y accidentes de los huéspedes/clientes. En este documento se especifica las emergencias más comunes y sus posibles soluciones o modos de actuar para resolverlas. Además, se dispone de los teléfonos de servicios de emergencias, centros de salud cercanos, entre otros. La empresa deberá garantizar la formación de los empleados y realizar simulacros.

(D: Procedimiento en casos de emergencias y accidentes de huéspedes/clientes)

B12. El empleado está en un proceso de formación continua: La empresa dispone de un plan de formación para los empleados. En primer lugar, se dispone de una lista con cada uno de los empleados y la formación que han recibido hasta el momento. Se tienen en cuenta las necesidades formativas de cada uno de los perfiles de puesto y la formación de cada empleado; se establece un plan de formación continua con el objetivo de que cada uno de los empleados disponga de la formación necesaria para el desempeño de las funciones de su puesto. Estos cursos o seminarios de formación vendrán subvencionados por la empresa y podrán ser impartidos por instituciones públicas o privadas debidamente acreditadas para tales fines.

(D: Lista de Formación de cada uno de los empleados)

(D: Programa de Formación Continua)

DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y GESTIÓN DE INVENTARIO

B13. Se dispone de una lista de proveedores: La empresa dispone de una lista, en el formato que considere más adecuado, en la que aparecen detallados los principales datos de contacto de los proveedores, así como los productos o servicios que suministran. Preferiblemente, los proveedores deberán ser certificados y en su defecto deberán tener los permisos sanitarios pertinentes. **(D: Lista de Proveedores)**



B14. Se registran las facturas en las de los proveedores para fines de recepción de mercancía y pago: Existe un registro de las facturas de los productos o servicios suministrados a la empresa por parte de los proveedores de servicios y mercancías para procesar los pagos y tener un registro de las mercancías o servicios que se van a recibir.

B15. Está definido el horario para la recepción de las órdenes de compra de mercancías: Existe un horario definido para la recepción de mercancías en el establecimiento. Esta tarea se realiza siempre en ausencia del cliente. *(Identificado para Ciudad Colonial)*

B16. Los inventarios (stocks) mínimos de productos están definidos: Se establece la cantidad mínima de los productos que deben estar siempre en los almacenes del establecimiento, con ello se evita la interrupción en la actividad normal de la empresa.

(D: Lista de Inventarios (Stocks) Mínimos)

B17. Los productos se rotan según el Sistema FIFO: La empresa aplica normas para el recibo y almacenamiento de mercancías. Emplea el sistema *FIFO (First In/First Out)* o (PEPS) primero en entrar, primero en salir) que utiliza los primeros productos que llegan y son los primeros en salir del almacén y se controla la caducidad y calidad de los mismos. En caso de que existan productos próximos a vencerse en el almacén deberán usarse primero.

B18. Se realizan inventarios periódicamente: Al menos dos veces al año, la empresa realiza un inventario para prever posibles desabastecimientos.

(D: Control de Inventario)



GRUPO C: SERVICIO DE CLIENTE

C1. Todos los departamentos del hotel mantienen una comunicación y coordinación permanente: Se mantiene una comunicación efectiva entre todos los departamentos del hotel, para una coordinación correcta de los servicios de limpieza, alimentos y bebidas, habitaciones y seguridad, entre otros.

C2. Existen procedimientos específicos a la hora de saludar, atender y despedir al cliente: Se tienen establecidas, y por escrito, las formas como los empleados interactúan con el cliente. Están definidas las expresiones, tipos de saludos y normas de cortesía a la hora de prestar el servicio.

(D: Guion de Interacción con los Clientes, los cuales incluyan normas de cortesía)

C3. El empleado es responsable de proveer servicio de calidad al cliente: El empleado debe transmitir una imagen de confianza, conocimiento, amabilidad y responsabilidad.

C4. El personal trabaja de manera ordenada y sin ruidos: La empresa cumple con las normas ambientales sobre prevención de ruidos. Los empleados deberán evitar el ruido, trabajando de manera ordenada. El personal en ningún momento debe de escuchar música, emplear audífonos ni utilizar su teléfono personal durante su jornada laboral.

C5. La información que se proporciona al cliente es objetiva: La Información que se publica en todos los canales de distribución es confiable. Nunca se miente sobre las características o especificaciones del producto o servicio que se ofrece, nunca se crean falsas expectativas sobre su uso o disfrute.

C6. La atención en las áreas públicas es continua: En cualquier entrada abierta al establecimiento y todas las áreas públicas de servicio constantemente poseen personal que asista al cliente.

C7. Los precios de todos los servicios del hotel están publicados: De acuerdo a su naturaleza, se deben tener publicados los precios en un tarifario que incluyen: los precios de las habitaciones (tarifa *rack*) y planes de comida; así mismo, cualquier otro servicio ofertado tiene tarifas y precios publicados como: actividades, centro de negocios, y otros.

(D: Tarifarios/ Panfletos)

En cuanto a alimentos y bebidas, en un menú deben estar los platos y sus precios.

(D: Menús Alimentos y /o Bebidas)

En caso de tener una tienda de regalos, cada artículo que se tiene en venta siempre muestra el precio.

En todos los casos anteriores: se especifica si los precios incluyen o no los impuestos de ley; se debe colocar el precio con las siglas DOP (Pesos Dominicanos), para que quede claro la moneda se está usando.

Si existe cualquier tipo de descuento, éste debe estar correctamente marcado e identificado sin dar lugar a malas interpretaciones o engaños.



C8. Prestación del Servicio de Internet y Centro de Negocios: El establecimiento dispone servicios de internet en áreas públicas y en las habitaciones. Según la naturaleza del establecimiento, puede existir un centro de negocios que tenga disponible una computadora y servicios de oficina.

C9. Se dispone de un procedimiento para medir la satisfacción del cliente: La empresa dispone de un método para recoger la satisfacción del cliente. Todo el personal de la empresa conoce el procedimiento y actúa según las condiciones dispuestas por la empresa. La empresa decide dónde, cómo y cuándo se estudia la satisfacción del cliente; y dispone de un buzón para la introducción de formularios completados.

(D: Procedimiento para medir la Satisfacción del Cliente) *De forma digital*

C10. Se dispone de un documento que mida la satisfacción del cliente: En el procedimiento nombrado en el punto anterior, se tiene definido el tipo de cuestionario a emplear para la recogida de la satisfacción del cliente, éste pregunta por los parámetros que más preocupan a la empresa, para poder conocer el punto donde se encuentran y poder mejorar su servicio y operación.

(D: Encuesta/Cuestionario de Satisfacción del Cliente) *De forma digital*

C11. Existe un procedimiento para la correcta gestión de quejas y sugerencias: La empresa dispone de un procedimiento para recoger las quejas y sugerencias. Todo el personal de la empresa conoce el procedimiento y actúa según las condiciones dispuestas por la empresa. Los formularios de quejas y sugerencias están numerados, y se depositan en puntos seguros, de acceso exclusivo de la gerencia, la cual los examina, da respuesta y solución al cliente y comprueba su satisfacción con la solución aportada. Se colocará un libro de Registro de Quejas de Protección al Consumidor.

(D: Procedimiento para Quejas y Sugerencias)

(D: Formulario de Quejas y Sugerencias del Cliente) *De forma digital.*

C12. Se tiene en cuenta la opinión del cliente en futuros procesos de cambio e innovación: La empresa se compromete a tener en cuenta la opinión del cliente a la hora de sus futuras decisiones estratégicas operativas.

GESTIÓN DE HABITACIONES

Departamento de Reservaciones

C13. Confirmación de las reservas: La empresa confirma por escrito o digital las reservas a los clientes. Así mismo, se lleva un registro de reservas.

(D: Formato de Confirmación de Reserva)

(D: Registro de Reservas)

Departamento de Recepción y Botones

C14. Existe personal preparado de manera continua en los servicios de recepción y botones: Las áreas de recepción y botones están permanentemente atendidas, el personal es capacitado y distinto para cada uno de los puestos. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones dominan, además del español, inicialmente el inglés.



C15. A la llegada del cliente, se le atiende de forma eficiente y correcta: Cuando el cliente llega a la recepción, se le atiende amablemente con una sonrisa dándole la prioridad a discapacitados, personas mayores y embarazadas.

C16. Se gestiona el registro del huésped (*Check-In*) de manera eficaz: Primeramente, se confirma si posee reservación. Luego se confirman los datos de la reservación, las formas de pago, copia de su identificación personal y las posibles condiciones particulares que nos solicita el cliente (fumador, discapacidad, entre otros). Se le asigna habitación y entrega de la llave correspondiente. Así mismo, se le facilita información sobre los servicios y horarios del establecimiento. Finalmente, se le desea una feliz estancia en nuestro establecimiento. La entrega de llave debe realizarse previa a la verificación de identidad del cliente.

C17. Se informa al cliente de cualquier incidencia o circunstancia eventual: Ante cualquier incidencia en el establecimiento se le informa correctamente al cliente (obras, reducción de horarios o servicios, u otros).

C18. Se muestran las formas de pagos que son aceptadas en el establecimiento: Se informa previo al servicio al cliente las formas de pago aceptadas por la empresa (efectivo, tarjetas de créditos, u otros).

C19. El personal de recepción conoce los recursos turísticos de la zona: El personal de la recepción y de botones es capaz de ofrecer información turística de la zona; puntos turísticos más importantes, síntesis de contenido, horarios, precios, y otros. Nunca se parcializará por uno u otro producto, siempre ofrece información y facilita al cliente la decisión. *En ningún caso el personal de recepción promoverá el uso de recursos turísticos no legalizados por el estado (Excursiones ilegales).*

(D: Mapas de la zona, Trípticos de productos turísticos cercanos)

C20. Se gestiona la sobreventa de habitaciones (*Overbooking*) adecuadamente tanto para clientes con reservaciones y sin reservaciones (*Walk-In*): Cuando se da la circunstancia de que a la llegada del cliente no disponemos de habitación libre para atenderle, se le ofrece alternativa de otro alojamiento de similares o superiores características.

C21. A la salida del cliente, la facturación se realiza de manera ágil: La empresa posee un documento donde se recoge todos los consumos realizados por el cliente (carga de habitación, consumo de alimentos y bebidas e incidentales). La facturación y el cobro se realizan lo más rápidamente posible. La factura debe estar bien desglosada y detallada.

(D: Modelo de Factura al Cliente)

(D: Procedimiento para la Facturación al Cliente)

C22. Existe un libro de registro de incidencias en el área de recepción: Se dispone de un libro recoge las incidencias y asuntos pendientes de seguimiento en los diferentes turnos.

(D: Libro de Registro de Incidencias)



Departamento de Teléfonos

C23. Prestación del servicio de llamadas: Existe una central telefónica, atendida por personal capacitado o automatizado para facilitar un servicio rápido y eficaz. Cuando se tiene que poner la llamada en espera, ésta no supera el tiempo de 4 timbres. El personal de dicho departamento debe ser bilingüe (español e inglés).

Departamento de Ama de Llaves

C24. El servicio de limpieza de pisos lo coordina el Ama de Llaves: La limpieza, así como en el mantenimiento de las habitaciones, estará a cargo del Ama de Llaves, auxiliada por personal de piso cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento y su ocupación. Todo el personal de limpieza deberá estar formado en: (Limpieza y desinfección de las habitaciones, Manejo de Químicos, Equipo de Protección Personal y Seguridad Laboral).

C25. La limpieza de las habitaciones se registra en formulario de limpieza de habitaciones asignadas: Se tiene establecido un horario de acceso a las habitaciones ocupadas para la limpieza diaria y para el servicio de preparación de la noche (*Turn Down*) por parte de las camaristas; así como para la preparación de las habitaciones para las llegadas del día. La colocación de amenidades para los clientes *VIP* se realiza de acuerdo a la hora de llegada prevista. Se verifica el estado de cada habitación, para llevar un eficiente control del estatus de las mismas.

(D: Reporte de Limpieza de Habitaciones Asignadas con nombres y números de habitaciones)

C26. El cambio de la lencería se realiza todos los días: De acuerdo a la estadía del huésped y de la naturaleza del hotel, se realiza el cambio de lencería mínimo diario. La Lencería debe de estar en perfectas condiciones y limpia.

C27. La limpieza de los baños de las habitaciones es adecuada: Se tiene en cuenta el vaciado de los zafacones, la desinfección de los inodoros, las toallas limpias y suaves, papel higiénico, amenidades, los vasos limpios e higienizados y un olor agradable en el área.

C28. El departamento de Ama de Llaves realiza el Reporte de Discrepancia: Este reporte arroja el estatus o estado de la habitación para determinar la condición física. Sea Vacía limpia (VL) / Vacía sucia (VS)/ Ocupada Sucia (OS)/ Ocupada(O) Fuera de Servicio (FS), al terminar de registrar todas las habitaciones se lleva este reporte a Recepción, donde se compara la información con la Recepción y de ser necesario cambiar el estatus.

(D: Reporte de Discrepancias)

C29. Se lleva un control de los productos del minibar: En caso de ofrecer este servicio, los productos que se ofrezcan deben estar en perfecto estado de conservación, llevando un control de caducidad y reposición de productos. Tanto el mueble y la nevera deberán estar en perfecto estado de conservación y limpieza. Los



productos que el huésped consuma del minibar se agregan a la factura de habitación del cliente. Al igual que se colocan visibles al cliente los precios.

(D: Inventario de Productos del Minibar)

C30. Existe un Procedimiento de limpieza de emergencia. El establecimiento deberá tener un procedimiento por escrito en caso necesidad de hacer una limpieza o desinfección de emergencia como sería una habitación ocupada con un huésped con Covid-19 u otras enfermedades infectocontagiosas, para eliminar fluidos biológicos contaminantes como: sangre, vómitos, diarreas.

(D: Procedimientos en Caso de Limpieza de Emergencia)

Departamento Lavandería

C31. Posee un procedimiento de manejo del lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y lencería del establecimiento: Si se ofrecen los servicios de lavado y planchado de ropa de los huéspedes se debe tener establecido un procedimiento del control de manejo del mismo, aun el servicio se ofrezca a través de proveedores externos. De acuerdo a la naturaleza del hotel, el Departamento de Lavandería también se encarga del cuidado de la lencería del hotel (sábanas, toallas, servilletas, uniformes de empleados). Manejar la lencería de tal forma que se evite la contaminación cruzada.

(D: Procedimientos Manejo del Departamento de Lavandería)

C32. Los filtros de las secadoras se limpian diariamente y de acuerdo al uso: Los filtros de las secadoras son limpiados diariamente de acuerdo con el uso evitando el cumulo de pelusa.

Departamento Mantenimiento

C33. Servicio de reparaciones y mantenimiento en las habitaciones: Se tiene establecido un horario de reparación en las habitaciones, excepto para casos de emergencia que deben ser atendidos inmediatamente. Cuando el cliente o la camarista, informa de alguna avería en la habitación, el Departamento de Mantenimiento procede a crear una Orden de Reparación para dicha avería para fines de control y solución de la misma. En caso de las habitaciones ocupadas, el personal de mantenimiento debe entrar en compañía del personal de seguridad a realizar la reparación o mantenimiento.

(D: Orden de Reparación de Habitación)

Departamento de Seguridad

C34. Se proporciona información en materia de seguridad a los clientes: En el caso de que, por alguna razón, existan zonas de peligro para los clientes, de acuerdo a la naturaleza del hotel, el Departamento de Seguridad informa de sus riesgos y de las acciones de cómo proceder.

C35. El establecimiento cuenta con un sistema de cámaras de seguridad: El establecimiento cuenta con un sistema de cámaras de seguridad en áreas comunes, en especial en los pasillos del área de habitaciones según lo establecido. **D: (Resolución 43-08)**



C36. Existe un procedimiento para los objetos perdidos: Existe un procedimiento que especifica cómo gestionar los objetos que el cliente reclama como perdidos. Existe un control de los objetos que han encontrado, fecha, hora, persona que lo encontró y fecha de recogida del mismo, si se da el caso de retorno al cliente después de su partida.

(D: Procedimiento y Reporte de Objetos Perdidos)

GESTIÓN DE ALIMENTOS & BEBIDAS

C37. Prestación del servicio de comedor: El servicio de comedor es atendido por un Jefe de Comedor (*Maître D'*), asistido del personal necesario según la capacidad del establecimiento, el cual maneja además del español, el idioma inglés.

C38. Están definidas las pautas de comportamiento del camarero en el bar (*bartender*): Están definidas unas directrices mínimas de comportamiento del *bartender*, como: no fumar o mascar chicle, no hablar con el cliente si no lo solicita, se retira la bebida consumida a la mayor brevedad posible, no hablar entre los empleados salvo lo necesario. Debe procurarse atender al cliente que se acerca a la barra lo más rápidamente posible, si no es posible por estar atendiendo a otros clientes, se le hace un gesto con la mirada o se le dirá que será atendido enseguida. Siempre debe prestarse una sonrisa y frases cordiales.

GRUPO D: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

D1. La empresa dispone de un plan de limpieza por escrito: Existe un plan de limpieza en el que se especifica: ¿Qué se limpia?, ¿Con qué se limpia?, ¿Cómo se limpia?, ¿Cuándo se limpia?, y ¿Quién lo limpia?. Deben existir registros escritos para la supervisión y documentación de la limpieza eficaz.

(D: Plan de Limpieza)

D2. Los productos de limpieza están correctamente envasados, identificados y ocultos de la vista del cliente: Los productos de limpieza siempre deben estar en los envases originales, o al menos perfectamente etiquetados. Almacenados en un área específica para estos fines y nunca cerca de los alimentos. El personal debe estar correctamente capacitado en su uso.

D3. La empresa posee un procedimiento de mantenimiento para reparación de averías: La empresa registra en un documento las averías o incidencias surgidas, en el que se registra: el tipo de avería, la fecha de la incidencia, responsable de la reparación y fecha de la reparación.

(D: Control de Reparación de Averías)

D4. El establecimiento debe garantizar la potabilidad del agua que dispone, tanto para uso de limpieza y desinfección de infraestructura y equipos (NORDOM01**) y así como para consumo y preparación de alimentos y bebidas (**NORDOM64**), ya sea a través de un sistema de filtración y purificación de agua (osmosis, cloración, tratamiento de ozono, u otro) para garantizar su pureza, así como el registro del proceso.**

(D: Registro de Purificación de Agua)



D5. Existe un plan de tratamiento de aguas residuales: De acuerdo con su naturaleza el establecimiento hotelero, posee un plan de manejo de aguas residuales, de acuerdo a lo establecido a la Ley 6400 de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

(D: Plan de tratamiento de Aguas Residuales)

D6. Los residuos sólidos se manejan correctamente: Los residuos sólidos generados en el establecimiento se recogen con regularidad durante el día y se colocan en el espacio dispuesto para esos fines en recipientes para basura con tapa. Los residuos orgánicos deben ser almacenados en un espacio refrigerado destinados exclusivamente para esos fines. Debe promoverse un sistema de clasificación de la basura y desperdicio para fines de reciclaje (orgánicos, vidrios, plásticos y cartones).

D7. Existe un Plan integrado de control de plagas: La empresa debe disponer de un programa de manejo integral de control de plagas, asesorado por una empresa especializada y que posea las certificaciones oficiales que la acreditan para tales fines al igual que los productos utilizados por ellos. Se dispone de los documentos que acreditan la realización de dichas tareas.

(D: Plan Integrado de Control de Plagas)

D8. Se poseen equipos para la protección contra incendios: La propiedad debe poseer un programa de prevención de incendio de acuerdo al reglamento R-032 del Ministerio de Obras Públicas. La propiedad deberá poseer equipos de mitigación contra incendios (Extintores, Mangueras, disponibilidad de fuentes de agua, alarmas, rociadores, luces de emergencias u otros medios aprobados) así como señalización de la ruta de evacuación y escapes.

(D: Procedimiento en Caso de Incendio)

(D: Control de revisión de equipos)

D9. La empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios: La empresa dispone de un botiquín de primeros auxilios para poder atender tanto a clientes como a empleados. De acuerdo al reglamento de seguridad y salud en el trabajo, Reglamento 522-06. El personal debe estar entrenado en primeros auxilios.

INFRAESTRUCTURA

D10. El establecimiento está identificado en el exterior: Antes de entrar al establecimiento se ve con facilidad el nombre del mismo para la correcta identificación de los usuarios.

D11. El establecimiento dispone de señalización en el interior: Puede identificarse las diferentes áreas del establecimiento, al igual que las que son de uso común o restringido (baños, almacén y otros).

D12. El establecimiento cuenta con señalización de la Ruta de Evacuación y Punto de Encuentro visible: A simple vista puede identificarse la ruta de evacuación y los puntos de encuentros en las áreas comunes del establecimiento en caso de alguna emergencia.



D13. El establecimiento posee una escalera principal: La escalera principal relacionará todas las plantas de utilización de los clientes.

D14. Espacio físico de los vestíbulos (*lobby*) es suficiente para el tránsito de los clientes y las diferentes actividades que se realizan en el mismo: En todo caso, el espacio de los vestíbulos, con relación a la capacidad receptiva del establecimiento, es suficiente para que no se produzcan aglomeraciones que dificulten el acceso a las distintas dependencias e instalaciones.

D15. La recepción y el servicio de botones se encuentra en el vestíbulo (*lobby*): En el vestíbulo se localiza la Recepción y el área de Botones.

D16. Dependencias de casino, bares y/o restaurantes deben estar aisladas e insonorizadas: Las dependencias del hotel, cuando en las mismas se ofrezcan a la clientela música de baile o concierto están aisladas e insonorizadas.

D17. La iluminación empleada en todos los espacios es la adecuada: El establecimiento dispone de una adecuada iluminación en todos los espacios, especialmente en los que están al servicio del cliente y en horas de baja luz solar. En las áreas de almacenamiento y preparación de alimentos, las luces deberán poseer pantallas difusoras para prevención de accidentes.

D18. El establecimiento posee dependencias para equipajes y lencería: El establecimiento cuenta con un cuarto para equipajes y almacén de lencería.

D19. Existe una zona independiente para el almacenaje de bebidas: Las bebidas almacenadas no están a la vista del cliente, ni entorpeciendo los pasillos de tránsito. Están situadas en una zona próxima a la carga y descarga. Los vinos, cavas y similares están almacenadas en lugares apropiados en relación a la temperatura, humedad e iluminación.

D20. El establecimiento posee cuartos de desahogo: Según la naturaleza del establecimiento, existen cuartos de desahogo dotados de: teléfono interior, fregadero, vertedero de aguas y armarios para utensilios de limpieza.

D21. Las escaleras de uso del personal de servicio se relacionan con todos los pisos y cuartos de desahogo: En caso de existir, las escaleras de servicio y ascensores relacionarán todas las plantas de habitaciones.

D22. El establecimiento cuenta con dependencias para el personal de servicio: Las dependencias del personal de servicio están compuestas de vestidores con armarios individuales y baños independientes para el personal masculino y femenino. Además, cuenta con un comedor para el personal. Todas las instalaciones en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.



Áreas Públicas

D23. Los exteriores del establecimiento se limpian de forma regular: Las zonas exteriores de acceso de los clientes al establecimiento se limpian continuamente, incluyendo las zonas de estacionamiento.

D24. Existe un porta-paraguas: Existe un porta-paraguas en la entrada del establecimiento para los días de lluvia.

D25. El mobiliario del establecimiento se encuentra en perfecto estado de conservación: Se ofrece a los clientes mobiliario limpio, cómodo y en perfecto estado de conservación en todo momento.

D26. Se dispone de mobiliario en la recepción para el descanso de los clientes: El área de recepción cuenta con mobiliario que facilita a los clientes la espera hasta que puedan ser atendidos.

D27. El establecimiento muestra un espacio acogedor y atractivo: El ambiente es cálido y agradable, bien iluminado, sin olores y con una temperatura adecuada.

D28. La música es agradable: Si existe música en el establecimiento, se cuida su volumen y contenido. Se evita la música ruidosa y anuncios, entre otros.

D29. No existen elementos físicos que puedan distorsionar el ambiente del establecimiento: No se tienen cajas en el pasillo, televisores con volumen muy alto o imágenes no propias.

D30. Se disponen de suficientes zafacones a disposición de los clientes: La empresa dispone de zafacones suficientes en las áreas públicas a disposición de los clientes. Los zafacones deberán contener fundas desechables en el interior y garantizar una recogida frecuente de la basura.

D31. Los baños públicos están separados por género: Son independientes para las damas y los caballeros, ambos con mínimo de un lavamanos e inodoro. Los baños de caballeros constan de al menos un urinario.

D32. Los baños públicos están perfectamente equipados y limpios: Los baños del establecimiento que estén al servicio del cliente deben estar en perfectas condiciones de limpieza en todo momento, se realizan limpiezas periódicas de los baños como mínimo cada 1 hora. Estos están equipados con todo lo necesario (Lavamanos automáticos, inodoros automáticos, gancho para las carteras, dispensadores de jabón automáticos, toallas desechables o secadores automáticos, papel higiénico, zafacones con tapa y otros) y la ventilación debe ser adecuada.



D33. Se analiza el agua de las piscinas/jacuzzi en cuanto al PH y niveles de cloro: Se analiza el agua de las piscinas en cuanto al equilibrio del PH y los niveles de desinfección y las mismas son documentadas. **(D: Registro de control de PH y Cloro)**

D34. Existe un cartel que indica las reglas establecidas del uso de la piscina: Existe un cartel con las reglas establecidas de la piscina y estas se encuentran visibles.

D35. Tanto fuera como dentro de la piscina esta identifica las marcas de profundidad: Las marcas de profundidad son claramente visibles dentro y fuera de la piscina y el área de niños como la de adultos esta adecuadamente separada.

D36. En el área de piscina se encuentra visible el botiquín, salva vidas con cuerda y gancho de rescate: A simple vista se puede ver el botiquín, salva vidas con cuerda y gancho de rescate.

Habitaciones de los Huéspedes

D37. Las habitaciones están identificadas: Todas las habitaciones de los huéspedes están identificadas mediante un número en el exterior de la puerta de entrada. Cuando las habitaciones estén situadas en más de una planta, la primera cifra de la numeración que las identifica indica la planta, y seguido por el número de orden de la habitación y existe una placa con las numeraciones de las habitaciones que abarca, ejemplo: 230-240.

D38. Las habitaciones poseen ventilación directa y/o climatización: Todas las habitaciones tienen ventilación directa al exterior mediante ventana o balcón. Además, las habitaciones de los huéspedes están climatizadas, ya sea por acondicionadores de aire y/o ventiladores.

D39. Las puertas cuentan con doble seguridad y ojo mágico: La puerta principal de las habitaciones cuenta con doble cerradura y ojo mágico en buen estado por motivo de seguridad del huésped. En caso de habitaciones conectadas esta deberá tener la doble cerradura.

D40. Las ventanas de las habitaciones están protegidas: Las ventanas de las habitaciones tienen contraventanas, persianas o cortinas que impiden totalmente la entrada de luz, cuando el huésped lo desee. Si el establecimiento está situado en una zona donde haya abundancia de insectos, además, están protegidas con tela metálica. Las ventanas deberán poseer sistema de seguridad contra niños.

D.41. Los paneles de vidrio que llevan al balcón están marcados: Los paneles de vidrios en las habitaciones deberán estar marcados con pegatinas de aviso a la altura máxima de los ojos de adultos y niños respectivamente, es decir, a 0,8 m y 1,5 m.



D42. Las habitaciones están equipadas adecuadamente:

Todas las habitaciones están equipadas al menos con:

- Una cama individual o doble, o dos camas individuales.
- Una o dos mesitas de noche.
- Un sillón, butaca o silla por huésped.
- Una mesa o escritorio.
- Un portamaletas.
- Un armario con tramos y 12 perchas.
- Alfombras de pie de cama según el número de camas, a menos que el piso de la habitación esté totalmente cubierto por alfombra.
- Una o dos lámparas o apliques de cabecera.
- TV
- Se ofrece papel para escribir con el logotipo del establecimiento.

D43. Todos los cuartos de baño de las habitaciones están adecuadamente equipados: Todas las habitaciones están dotadas con un baño, el cual incluye:

- Ducha, lavamanos e inodoro. Las duchas y lavamanos disponen de agua caliente y fría.
- Las paredes de la ducha están revestidas de azulejos o cerámica.
- Punto de luz y espejo encima del lavabo.
- Soporte para objetos del tocador.
- Toma de corriente con indicación de voltaje.
- Cortinas o mamparas en las bañeras o duchas.
- Alfombra de baño.
- Juego de toallas para cada huésped.

D44. La habitación cuenta con señalización y sistemas en caso de emergencia:

Todas las habitaciones cuentan con señalización y sistemas en caso de emergencia:

- Señalización de ruta de evacuación en varios idiomas detrás de la puerta.
- Alarma contra incendio
- Sistema contra incendio

D45. Se ofrece servicio de teléfono en la habitación: En cada habitación habrá un teléfono a disposición de los clientes con las extensiones de servicios.

D46. Se dispone de un directorio que describe los servicios ofrecidos: En cada habitación y en la recepción, se informa por medio de un directorio o preferiblemente a través de un código QR de todos los servicios ofrecidos, indicando la definición del servicio, la extensión telefónica a marcar para obtenerlo, horario de operaciones y las tarifas. Deben elaborarse en español e inglés (u otro idioma que exija el mercado).



D47. En las habitaciones existe información sobre el destino a disposición del cliente: Se ofrecen diferentes materiales de lectura sobre el destino en formato digital.

D48. Las habitaciones disponen del cartel “No Molestar” en perfecto estado: Este soporte facilita el descanso a los clientes y la organización de la limpieza de las habitaciones.

D49. En caso de ofrecer el servicio de cajas fuertes de seguridad, éstas se encuentran en las habitaciones: Si de acuerdo a su naturaleza, en el establecimiento se presta el servicio de custodia del dinero, alhajas u objetos de valor con la colocación de cajas fuertes dentro de cada habitación, ésta se realiza bajo la responsabilidad del huésped.

D50. La infraestructura y equipos en la habitación se encuentran en buen estado: Los mobiliarios, paredes, pisos, techos, ventanas y ventilaciones se encuentran en óptimas condiciones.

Servicio de Restaurante y Cocina

D51. Los productos alimenticios expuestos están protegidos por una vitrina: Todos los alimentos que se encuentran en exposición están protegidos por un exhibidor. Cuando los productos a mostrar necesitan refrigeración se dispone de un exhibidor con pantallas anti-estornudos, refrigeradas con una temperatura máxima de 8 grados. En caso de exhibición de alimentos calientes serán mantenidos a una temperatura de 63 grados o más.

D52. Se dispone de suficiente inventario de utensilios para el adecuado servicio de alimentos y bebidas: El establecimiento dispone de suficiente material para la correcta prestación de servicio de alimentos y bebidas como son: loza, cubertería, cristalería, mantelería, bandejas, jarras y otros.

D53. Los utensilios para el servicio de alimentos y bebidas se encuentran hábiles para el uso inmediato: Los elementos para el servicio de alimentos y bebidas: loza, cubertería, cristalería, mantelería, y demás, están siempre limpios y preparados para el uso inmediato y se encuentran en perfecto estado de conservación. En base a un **Protocolo de Higiene y Manipulación de Alimentos**.

D54. Los utensilios de acero inoxidable están debidamente brillados: Los utensilios de acero, como: cubertería, ollas, calderos, entre otros están debidamente brillados.

D55. Existen sillas específicas para niños pequeños: Existe al menos una silla alta para niños pequeños por cada 25 plazas de comedor, las cuales deben ser del mismo estilo. Deben estar en perfecto estados y limpieza.

D56. Existe un programa de limpieza para la cocina por escrito: El establecimiento debe contar con un programa de limpieza para la cocina, ¿que deberá responder estas preguntas, Que se limpia?, Con que se



limpia?, ¿Como se limpia?, ¿Cuándo se limpia?, ¿y quien lo limpia? Deben de existir registros escritos para la supervisión y documentación de la limpieza eficaz.

(D: Programa de Limpieza de la Cocina)

D57. Se mantienen los filtros de los extractores limpios y se documenta: Los filtros de los extractores de humo de las cocinas están permanentemente limpios, con ausencia de grasas para asegurar una eficaz extracción de humo y esta se documenta.

(D: Registro de Limpieza de Campana)

D58. Se evita la propagación de los malos olores: Se controlan los humos de la cocina, tratando de evitar la contaminación y molestia a los clientes y residentes de la zona. Se deben colocar extractores de aire para eliminar los malos olores.

D59. Se registran las temperaturas de las neveras y cuartos fríos: Existe una lista por días donde se registran las temperaturas de las neveras, congeladores y vitrinas dedicadas al almacén de productos alimenticios. El chequeo de las temperaturas se debe realizar por lo menos 2 veces al día, en los registros debe de aparecer Fecha, Nombre de la persona quien realiza dicha tarea y la temperatura del equipo al momento de su chequeo.

(D: Registro de Temperaturas de Neveras, Congeladores y cuartos fríos)

D60. El almacenamiento de carnes y mariscos se hace por separado: Las carnes y mariscos se almacenan por separado evitando así el riesgo de contaminación cruzada a menos que estén empacados al vacío y fechados.

D61. La higiene y la condición de la cocina central es la adecuada: Tanto la higiene como la condición de la infraestructura y equipos de la cocina se encuentra en óptimas condiciones.

D62. En el almacén los estantes están elevados del suelo y separados de la pared (el piso cuenta con la línea blanca): Los estantes se encuentran elevados del suelo (6") y separados de la pared (1"); el piso cuenta con la línea blanca (4") que identifica el contacto con roedores, insectos y otros.

EQUIPOS

D63. Se cumplen los requisitos de las instalaciones de equipos: Las instalaciones de maquinaria relativos al sistema de acondicionadores de aire, ascensores y demás equipos técnicos, cualquiera que sea el sistema de funcionamiento, reúne las condiciones técnicas exigidas por los organismos estatales competentes. Las instalaciones se realizan según los procedimientos técnicos pertinentes, de modo que se eviten los ruidos y vibraciones.



D64. La empresa dispone de un plan de mantenimiento preventivo: La empresa dispone de un plan de mantenimiento preventivo en el que se encuentran: los datos del equipo, fecha de revisión, responsable y las tareas que les corresponda.

(D: Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos)

D65. La empresa cuenta con un plan de prevención de la legionela y realiza pruebas periódicas: La empresa cuenta con un plan de prevención de la legionela donde realiza pruebas periódicas de prevención de esta bacteria y las mismas son documentadas.

(D: Registro de pruebas periódicas de la Legionela)

D66. Si el edificio consta de un ascensor, este debe comunicar a todos los pisos que el cliente utiliza: Si el edificio consta de al menos tres pisos, existe un ascensor de subida y bajada que comunica con todas las plantas de utilización por los clientes. La velocidad de los ascensores será la suficiente para evitar largas esperas a los clientes y su capacidad no podrá ser inferior a cuatro personas. Los ascensores están instalados de modo que se eviten los ruidos y vibraciones, originados tanto por la maquinaria como por el deslizamiento de las cabinas sobre las guías, mediante el empleo de los procedimientos técnicos adecuados. Estos ascensores deben ser higienizados varias veces al día.

D67. Los ascensores disponen de un sistema de comunicación y alarma: Los ascensores disponen de un sistema de comunicación y alarma en caso de emergencia.

D68. Todos los equipos de las operaciones del establecimiento se encuentran en funcionamiento y en buen estado: Todos los equipos de las operaciones están en funcionamiento y en óptimas condiciones para su uso.

