

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

**Anexo N°1:**

Guía para el cumplimiento de los requisitos para la certificación en las Normas Técnicas Sectoriales por medio de la plataforma virtual.

**1. Establecimientos de la Industria Gastronómica:**

CHECK LIST – NTS-USNA 008 Categorización de Restaurantes por tenedores			
UN TENEDOR			
ITEMS			EVIDENCIA
5. Requisitos generales para todas las categorías	5.1 el personal contratado por el establecimiento debe cumplir con los requisitos de las siguientes normas	NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.	Adjuntar: proceso documentado por el establecimiento donde se certifica que el personal contratado cumple con los requisitos establecidos en las normas.
		NTS-USNA 002, Servicio al cliente con los estándares establecidos	
NTS-USNA 003, Control en el manejo de materias primas e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.			
NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.			
NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.			
NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.			
5.2 implementar un sistema de satisfacción del cliente que debe tener como mínimo los siguientes puntos	la presentación del plato es:	Adjuntar: formato para evaluar la satisfacción del cliente	
	Califique el sabor de los platos que llegaron a su mesa		
	La temperatura de los platos que llegaron a su mesa fue la adecuada		
6. Factores de evaluación para la categorización de restaurantes de un tenedor	6.1 Requisitos Generales	Contar con un protocolo de servicio escrito y evidenciado.	Adjuntar: el protocolo de servicio.
		Tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de BPM, con los registros que evidencia su cumplimiento.
		Tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de control de plagas, con los registros que evidencia su cumplimiento.
		Tener señalización arquitectónica y de seguridad	Adjuntar: planos del establecimiento y fotografías del ítem requerido.
		Llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes	Adjuntar: los registros diarios de la limpieza que se realiza en el restaurante.
		Tener recetas estándar.	Adjuntar: mínimo tres recetas estándar de los platos que ofrece.
	6.2 Requisitos de Servicio	Recepción	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente.
Comedor		Adjuntar: la carta de alimentos.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Mesas	Adjuntar: las medidas de las mesas que deben ser de 70cm x 70cm
	Vajilla	Adjuntar: evidencia fotográfica de toda la vajilla donde se demuestre que es de cerámica y está en perfecto estado
	Cristalería	Adjuntar: certificación del proveedor de la cristalería donde se especifiquen las medidas y tipos de copa según lo establecido en la norma.
	Cubiertos	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que la cubertería es de acero calibre 18 y está en perfecto estado de conservación.
	Bar	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
	Cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
	Jefe de cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente.
	Baños	Adjuntar: evidencias fotográficas donde se verifique el cumplimiento de la norma.
<b>6.3</b> Requisitos de Personal	Comedor	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el comedor donde se demuestre que cumplen con el perfil definido por el establecimiento.
	Bar	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el bar donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
	Cocina	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en cocina donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
<b>6.4</b> Requisitos de Planta	Instalaciones	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas del vestier y los baños para el personal de servicio.
	Acceso	Adjuntar: certificación que dispone de un ascensor cuando este se encuentre en un tercer piso o superior, certificar que el establecimiento tiene un horario especial para proveedores.
	Cocina	Adjuntar: evidencias fotográficas del área de la cocina donde se evidencia que cumple los requisitos establecidos en la norma.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Mantenimiento	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente y controla la producción de alimentos, participa en la selección del personal de su área y verifica el manejo de las recetas estándar.
	Seguridad	Adjuntar: el programa de seguridad preventivo y correctivo, para desastres naturales y un plan de control de emergencias, Adjuntar: fotografías de la planta eléctrica y del sistema de control de incendios
6.5 Decoración y Ambientación	Decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que cumple con los requisitos de decoración y ambiente establecidos en la norma.
	Mobiliario sin ralladuras y sin roturas	
	Mesas y sillas estables	

DOS TENEDORES		
ITEMS	EVIDENCIA	
5.1 el personal contratado por el establecimiento debe cumplir con los requisitos de las siguientes normas.	NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.	Adjuntar: proceso documentado por el establecimiento donde se certifica que el personal contratado cumple con los requisitos establecidos en las normas
	NTS-USNA 002, Servicio al cliente con los estándares establecidos.	
	NTS-USNA 003, Control en el manejo de materias primas e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.	
	NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.	
	NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.	
	NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.	
5.2 implementar un sistema de satisfacción del cliente que debe tener como mínimo los siguientes puntos.	la presentación del plato es:	Adjuntar: formato para evaluar la satisfacción del cliente
	Califique el sabor de los platos que llegaron a su mesa.  .La temperatura de los platos que llegaron a su mesa fue la adecuada	
7.1 Requisitos Generales	Tener un protocolo de servicio escrito y evidenciado.	Adjuntar: el protocolo de servicio.
	Acreditar que el nivel de capacitación del personal de servicio corresponde al cargo que cada uno desempeña.	Adjuntar: perfil profesional y hojas de vida del personal de servicio.
	Tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de buenas prácticas de manufactura y los registros que evidencie su cumplimiento.
	Tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de control de plagas y los registros que evidencie su cumplimiento.
	Tener señalización arquitectónica y de seguridad.	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas de la señalización con la que cuenta el restaurante.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes.	Adjuntar: los registros diarios de la limpieza que se realiza en el restaurante.
	Tener recetas estándar.	Adjuntar: mínimo tres recetas estándar de los platos que ofrece.
7.2 Requisitos de Servicio	Portería	Adjuntar: evidencia fotográfica del parqueadero acondicionado para los clientes.
	Recepción	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente.
	Comedor	Adjuntar: la carta de alimentos, bebidas y vinos.
	Mesas	Adjuntar: las medidas de las mesas que deben ser de 80cm x 80cm
	Manteles	Adjuntar: evidencias fotográficas de la mantelería donde se evidencie que cuenta con manteles de algodón, cubre manteles o tapas de algodón y servilletas de algodón.
	Vajilla	Adjuntar: evidencia fotográfica de toda la vajilla donde se demuestre que es de cerámica y está en perfecto estado
	Cristalería	Adjuntar: certificación del proveedor de la cristalería donde se especifiquen las medidas y tipos de copa según lo establecido en la norma.
	Cubiertos	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que la cubertería es de acero calibre 18/5 y está en perfecto estado de conservación.
	Bar	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
	Cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
	Jefe de cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente y controla la producción de alimentos, participa en la selección del personal de su área y verifica el manejo de las recetas estándar.
Baños	Adjuntar: evidencias fotográficas donde se verifique el cumplimiento de la norma.	
7.3 Requisitos de Personal	Recepción	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en la recepción donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Comedor	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el comedor donde se demuestre que cumplen con el perfil definido por el establecimiento.
	Bar	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el bar donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
	Cocina	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en cocina donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
7.4 Requisitos de Planta	Instalaciones	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas del vestier y los baños para el personal de servicio.
	Acceso	Adjuntar: certificación que dispone de un ascensor cuando este se encuentre en un tercer piso o superior, certificar que el establecimiento tiene un horario especial para proveedores.
	Cocina	Adjuntar: evidencias fotográficas del área de la cocina donde se evidencia que cumple los requisitos establecidos en la norma.
	Mantenimiento	Adjuntar: el programa de mantenimiento de las instalaciones y el programa de reciclaje de desechos.
	Seguridad	Adjuntar: el programa de seguridad preventivo y correctivo, para desastres naturales y un plan de control de emergencias y evidencias fotográficas de la planta eléctrica y del sistema de control de incendios
7.5 Decoración y Ambientación	Decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que cumple con los requisitos de decoración y ambiente establecidos en la norma.
	Mobiliario sin ralladuras y sin roturas	
	Mesas y sillas estables	

**TRES TENEDORES**

ITEMS		EVIDENCIA
5. Requisitos generales para todas las categorías	5.1 el personal contratado por el establecimiento debe cumplir con los requisitos de las siguientes normas	Adjuntar: proceso documentado por el establecimiento donde se certifica que el personal contratado cumple con los requisitos establecidos en las normas.
	NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.	
	NTS-USNA 002, Servicio al cliente con los estándares establecidos	
	NTS-USNA 003, Control en el manejo de materias primas e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.	
	NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.	
	NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.	
	NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.	
5.2 implementar un sistema	la presentación del plato es:	Adjuntar:

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

8. Factores de evaluación para la categorización de restaurantes de tres tenedores	de satisfacción del cliente que debe tener como mínimo los siguientes puntos	Califique el sabor de los platos que llegaron a su mesa	formato para evaluar la satisfacción del cliente
		La temperatura de los platos que llegaron a su mesa fue la adecuada	
	8.1 Requisitos Generales	Tener un protocolo de servicio escrito y evidenciado.	Adjuntar: el protocolo de servicio.
		Acreditar que el nivel de capacitación del personal de servicio corresponde al cargo que cada uno desempeña.	Adjuntar: perfil profesional y hojas de vida del personal de servicio.
		Tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de buenas prácticas de manufactura y los registros que evidencie su cumplimiento.
		Tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento.	Adjuntar: el programa de control de plagas y los registros que evidencie su cumplimiento
		Tener señalización arquitectónica y de seguridad	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas de la señalización con la que cuenta el restaurante.
		Llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes.	Adjuntar: los registros diarios de la limpieza que se realiza en el restaurante.
		Tener recetas estándar.	Adjuntar: mínimo tres recetas estándar de los platos que ofrece.
	8.2 Requisitos de Servicio	Portería	Adjuntar: evidencia fotográfica del parqueadero acondicionado para los clientes.
Recepción		Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente.	
Comedor		Adjuntar: en inglés y español, la carta de licores, de alimentos y la carta de vinos, adicionalmente deben contar con los cargos de maître y capitán de meseros.	
Mesas		Adjuntar: las medidas de las mesas que deben ser de mínimo 80cm x 80cm.	
Manteles		Adjuntar: evidencias fotográficas de la mantelería donde se evidencie que cuenta con manteles de algodón, cubre manteles o tapas de algodón y servilletas de algodón.	
Vajilla		Adjuntar: evidencia fotográfica de toda la vajilla donde se demuestre que es de cerámica y está en perfecto estado.	
Cristalería		Adjuntar: certificación del proveedor de la cristalería donde se especifiquen las medidas y tipos de copa según lo establecido en la norma.	
Cubiertos		Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que la cubertería es de acero calibre 18/10 y está en perfecto estado de conservación.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Bar	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
	Cava de Vinos	Adjuntar: la fotografía de la cava de vinos demostrando que cumple con los requisitos establecidos en la norma.
	Cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio de acuerdo a la norma.
	Jefe de cocina	Adjuntar: protocolo del servicio al cliente y evidencia fotográfica donde se compruebe que brinda el servicio correctamente y controla la producción de alimentos, participa en la selección del personal de su área y verifica el manejo de las recetas estándar.
	Baños	Adjuntar: evidencias fotográficas donde se verifique el cumplimiento de la norma.
	Portería	Adjuntar: perfil profesional y hojas de vida del personal de servicio.
<b>8.3</b> Requisitos de Personal	Recepción	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en la recepción donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
	Comedor	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el comedor donde se demuestre que cumplen con el perfil definido por el establecimiento.
	Bar	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en el bar donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
	Cocina	Adjuntar: las hojas de vida del personal que trabaja en cocina donde se demuestre que cumplen con el perfil profesional.
<b>8.4</b> Requisitos de Planta	Instalaciones	Adjuntar: planos y evidencias fotográficas del vestier y los baños para el personal de servicio.
	Acceso	Adjuntar: certificación que dispone de un ascensor cuando este se encuentre en un tercer piso o superior, certificar que el establecimiento tiene dos accesos uno para clientes y otro para personal y proveedores.
	Cocina	Adjuntar: evidencias fotográficas del área de la cocina donde se evidencia que cumple los requisitos establecidos en la norma.
	Mantenimiento	Adjuntar: el programa de mantenimiento de las instalaciones y el programa de reciclaje de desechos.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Seguridad	Adjuntar: el programa de seguridad preventivo y correctivo, para desastres naturales y un plan de control de emergencias y evidencias fotográficas de la planta eléctrica y del sistema de control de incendios.
8.5 Decoración y Ambientación	Decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica donde se demuestre que cumple con los requisitos de decoración y ambiente establecidos en la norma.
	Mobiliario sin ralladuras y sin roturas	
	Mesas y sillas estables	

**CHECK LIST – NTS-USNA 011 Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes**

ITEMS		EVIDENCIA	
4. REQUISITOS GENERALES	4.1 Requisitos Generales	Higiene	Adjuntar: el proceso donde certifique que cumple con los requisitos establecidos en la norma NTS-USNA 007 " Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos".
	4.2 Instalaciones el establecimiento debe aplicar la NTS-USNA 006 "Infraestructura Básica en Establecimientos de la Industria Gastronómica"	Mesas y Sillas	Adjuntar: evidencia fotográfica de las mesas y sillas donde se compruebe que cumple con los requisitos establecido en la norma NTS-USNA 011.
		Elementos del Servicio	Adjuntar: evidencia fotográfica de los elementos básicos del servicio como son: utensilios, vajilla, cristalería y mantelería establecidos en la norma NTS-USNA 011
	4.3 Recurso Humano	Perfiles y Competencias	Adjuntar: los perfiles y competencias necesarias que deben cumplir los diferentes puestos de trabajo que se consideren para la prestación del servicio al cliente.
		Formación del Personal	Adjuntar: el protocolo de servicio al cliente donde se especifiquen las funciones del personal, y el programa de capacitación dirigido al personal para mantener un adecuado nivel de calidad.
		Imagen frente al cliente	Adjuntar: el reglamento de presentación personal y uso del uniforme de los empleados.
5. GESTIÓN DEL SERVICIO	5. Gestión del Servicio	Generalidades del Servicio	Adjuntar: protocolo de atención y servicio al cliente de acuerdo a lo establecido en la norma NTS-USNA011.
		Planificación del servicio	Adjuntar: protocolo de servicio donde se especifiquen los requisitos establecidos en la norma para cumplir en las diferentes áreas.
6. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	6. Evaluación y Mejoramiento	Evaluación	Adjuntar: formato de medición de satisfacción del cliente con relación al servicio, la comida, las instalaciones en general y la recepción de quejas y sugerencias.
		Mejora Continua	Adjuntar: un plan de mejoramiento continuo atendiendo las sugerencias de los clientes y cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma.



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

## 2. Alojamiento y Hospedaje

CHECK LIST – NTSH 006 CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO POR ESTRELLAS				
PARÁMETROS EVALUACIÓN CATEGORIZACIÓN UNA (1) ESTRELLA				
ITEM	EVIDENCIA			
<b>6.1 REQUISITOS DE PLANTA</b>	<b>6.1.1. Planta del establecimiento</b>	<b>6.1.1.1 Edificación</b>	a) Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Señalización arquitectónica	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			d) Un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			e) tomas eléctricas en todas las áreas	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		<b>6.1.1.2 Áreas verdes</b>	a) El hotel debe como mínimo garantizar el buen estado de las áreas verdes, en caso de tenerlas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>6.1.2 Espacios públicos</b>	<b>6.1.2.1 Emergencias</b>	a) Detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Alarma general de incendio.	Adjuntar: evidencia fotográfica y manual de procedimientos / mantenimiento.
			d) Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			e) Un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia	Adjuntar: archivos que contengan el plan de emergencia y los certificados de capacitación de emergencias de los empleados.
		<b>6.1.2.2 Ascensores</b>	a) El hotel debe como mínimo tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más	Adjuntar: evidencia fotográfica si aplica.
		<b>6.1.2.3 Recepción</b>	a) Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo	Adjuntar: evidencia fotográfica.
c) Tener caja o cajilla de seguridad	Adjuntar: evidencia fotográfica.			

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			a) Baños independientes para cada género	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) En los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		<b>6.1.2.4 Baños públicos</b>	c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			d) Piso antideslizante	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>6.1.3 Habitaciones</b>	<b>Habitaciones</b>	a) Garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener: Una puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; cama sencilla de 1,00 m x 1,90 m.; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche por habitación; un espacio para guardar la ropa; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; iluminación general en la habitación; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; información turística de la ciudad; señal de televisión; televisor de 14 pulgadas; control remoto para cada televisor; las tarifas en un lugar visible; una almohada por cada huésped; una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) En cuanto a los baños se debe: Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas. Tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas, con una temperatura mínimo de 37°C y contar con llaves mezcladoras (esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C); ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; papel higiénico; amenities (jabón) y siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
<b>6.1.4 Alimentos y bebidas</b>		a) El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
<b>6.1.6 Zonas Generales</b>	<b>Zonas generales</b>	a) Depósito para herramientas	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Cuarto para basuras.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Un manual de manejo para residuos.	Adjuntar: el manual de manejo de residuos.
		d) Tanques para combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		e) Una subestación eléctrica (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		f) Tener identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		g) Tener identificada el área de controles telefónicos	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		h) Redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista	Adjuntar: evidencias fotográficas.
<b>6.1.7. Zona de personal</b>		a) Un comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección	Adjuntar: registro fotográfico y los documentos de registro de aseo, limpieza y desinfección.
		b) Servicio de baños para el personal que labora en el hotel	Adjuntar: evidencias fotográficas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas	Adjuntar: evidencias fotográficas
		d) Vestieres separados por género	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		e) Áreas de oficinas para el personal de administración	Adjuntar: evidencias fotográficas.
<b>6.1.8 Mantenimiento del establecimiento</b>	<b>6.1.8.1 Mantenimiento</b>	a) Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas	Adjuntar: el programa de mantenimiento correctivo.
		b) Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas	Adjuntar: el programa de control de plagas.
	<b>6.1.8.2 Espacios Públicos</b>	En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>6.1.8.3 Ascensores</b>	En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo	Adjuntar: registro de mantenimiento preventivo y correctivo.
	<b>6.1.8.4 Mantenimiento Recepción</b>	a) Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción	Adjuntar: registros de mantenimiento.
		b) Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>6.1.8.5 Mantenimiento Habitaciones</b>	En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>6.1.8.6 Mantenimiento Baños Públicos</b>	En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
<b>6.1.8.7 Mantenimiento Baños Habitaciones</b>	En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.	
<b>6.1.8.8 Mantenimiento Baños Personal</b>	En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registro de limpieza y desinfección.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<b>6.1.8.9 Mantenimiento Zonas Alimentos y Bebidas</b>	En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas,	Adjuntar: registros de limpieza.
		<b>6.1.8.10 Mantenimiento Reservas de Agua</b>	En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	Adjuntar: registro del mantenimiento semestral.
<b>6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD</b>	<b>6.2.1 Planta del edificio</b>	<b>6.2.1.1 Accesibilidad Planta</b>	En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		<b>6.2.1.2 Accesibilidad Espacios Públicos</b>	En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		<b>6.2.1.3 Accesibilidad Habitaciones</b>	a) Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
<b>6.3 REQUISITOS DE SERVICIO</b>	<b>6.3.1 Espacios Públicos</b>		Tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicos y ventilados, con sus respectivos registros.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			Tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
			Garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.	Adjuntar: protocolos de mantenimiento y servicio al cliente.
	<b>6.3.2 Baños Públicos</b>		Papel higiénico.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			Jabón líquido.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			Toallas de papel.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>6.3.3 Servicio de recepción</b>		a) Prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada el huésped será atendido por otra persona, con las mismas características.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			b) Evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			c) Dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d) Disponer de un listado actualizado de huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio donde se defina cómo manejar la información de huéspedes.
		e) Disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable).	Adjuntar: listados.
		f) Disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		g) Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		h) Informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		i) Disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario, bajo las condiciones de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		j) Disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		k) Garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		l) Conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente.	Adjuntar: bases de datos.
		m) Tener en el lugar de trabajo, los medios que permitan comunicarse con el maletero, botones, servicio de taxis o similares.	Adjuntar: evidencias fotográficas
<b>6.3.4</b> Prevención y Anticipación de quejas.	<b>6.3.4.1</b> Prevención y anticipación de quejas.	a) Disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		b) Atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			<p>c) Tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro.</p> <p>d) Dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.</p> <p>e) Tener los medios para el registro de quejas.</p> <p>f) Dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución.</p> <p>g) Evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja.</p> <p>h) Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras.</p> <p>i) Analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas.</p> <p>j) Analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas.</p> <p>k) Dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada o discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto.</p> <p>l) Tener indicadores para el análisis de quejas.</p> <p>m) Contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.</p>	<p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p> <p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p>
<b>6.3.5 Servicio de reservas</b>	<b>de</b>	<b>Servicio de Reservas</b>	<p>a) Garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel</p> <p>b) Registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel.</p> <p>c) Disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.</p> <p>Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.</p> <p>Adjuntar: evidencia de los medios técnicos para realizar reservas.</p>

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		d) Registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
		e) Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
		f) Documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
		g) Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
		h) Realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.	Adjuntar: protocolo de solicitud de reservas y confirmación.
6.3.6 Servicio de Teléfono	Servicio de Teléfono	a) Tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas;	Adjuntar: constancia servicio telefónico.
		b) Recibir y registrar los mensajes para los huéspedes.	Adjuntar: protocolo manejo llamadas recepción
		c) Disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.	Adjuntar: evidencia fotográfica de los directorios.
6.3.7 Habitaciones	6.3.7.1 Ventanas	a) Tener las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
	6.3.7.2 Ropa de cama	a) Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d) Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
6.3.8 Baños de Habitaciones	6.3.8.1 Toallas	a) Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Un inventario de 2,5 juegos por cama (cuerpo y manos), <b>(adjuntar evidencias fotográficas).</b>	Adjuntar: evidencia fotográfica.
6.3.9 Alimentos y Bebidas		a) Recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas	Adjuntar: documentos con las recetas.
		b) Un protocolo de servicios documentado	Adjuntar: protocolo de servicios.
	6.3.9.1 Vajilla	a) Tener vajilla de cerámica o porcelana	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.3.9.2 Cristalería	a) Tener cristalería en vidrio.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	Adjuntar: evidencia fotográfica y procedimiento de mantención y rotación de cristalería y vajilla.
	6.3.9.3 Cubertería	a) Tener cubiertos de acero calibre 18.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
6.3.10 Servicios complementarios del establecimiento	6.3.10.1 Servicios básicos	Tener servicio de teléfono público.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	6.3.10.2 Servicios extras	a) Facilitar el servicio de reservación de tours.	Adjuntar: datos de los proveedores de servicio.
		b) Facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales.	Adjuntar: datos de los proveedores de servicio.
		c) Facilitar el acceso a servicios médicos	Adjuntar: convenios o facilidades de servicios médicos.
		d) Tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Tener periódico en la recepción.	Adjuntar: evidencias fotográficas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		f) Ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.	Adjuntar: listado de empresas aseguradoras.
<b>6.3.11 Seguridad</b>	<b>Seguridad</b>	a) Prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		b) Garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		c) Garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		d) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) meses, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		e) Garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel.	Adjuntar: certificados de formación y capacitación de los empleados.
		f) Entregar la llave únicamente a la persona registrada.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
<b>6.3.12 Personal del establecimiento</b>	<b>Personal</b>	a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel.	Adjuntar: documentos con los perfiles que requiere el establecimiento.
		b) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal.	Adjuntar: documentos de los programas de capacitación implementados.
		c) Garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas.	Adjuntar: los certificados de las competencias laborales de cada empleado.
		d) Garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos.	Adjuntar: evidencias fotográficas de los uniformes.
		e) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente y manual de entrenamiento al personal.
<b>6.3.13 Política de calidad</b>	<b>Política Calidad</b>	El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.	Adjuntar: plataforma estratégica del hotel.
<b>6.3.14 Evaluación del servicio y acciones correctivas</b>	<b>Evaluación Servicio</b>	a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido.	Adjuntar: formato de evaluación del servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) Estructurar la evaluación, conforme a sus políticas.	Adjuntar: formato de evaluación del servicio.
		c) Realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.	Adjuntar: indicadores de satisfacción.

PARÁMETROS EVALUACIÓN CATEGORIZACIÓN DOS (2) ESTRELLAS				
ITEM			EVIDENCIA	
<b>7.1 REQUISITOS DE PLANTA</b>	<b>7.1.1 Planta del establecimiento</b>	<b>7.1.1.1 Edificación</b>	a) Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Señalización arquitectónica.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			d) Sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel	Adjuntar: evidencia fotográfica y documental si se cuenta con ella.
			e) Tomas eléctricas en todas las áreas	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		<b>7.1.1.2 Áreas verdes</b>	El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas	Adjuntar: documentos con el programa de mantenimiento para zonas verdes.
	<b>7.1.2 Espacios públicos</b>	<b>7.1.2.1 Emergencias</b>	a) Detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente,	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente	Adjuntar: evidencias fotográficas y certificado de la autoridad competente
			c) Alarma general de incendio	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			d) Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			e) Plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia	Adjuntar: plan de emergencia.
		<b>7.1.2.2 Ascensores</b>	El hotel debe como mínimo tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más.	Adjuntar: evidencia fotográfica si aplica.
		<b>7.1.2.3 Recepción</b>	a) Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
c) Tener caja o cajilla de seguridad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.			

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<b>7.1.2.4 Baños públicos</b>	a) Baños independientes para cada género	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) En los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			d) Piso antideslizante.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>7.1.3</b>	<b>Habitaciones</b>	<b>Habitaciones</b>	a) Garantizar que las habitaciones estándar cuenten con espacios de circulación, con los elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:	
			Puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; cama sencilla de 1,00 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o poltrona; un espacio para guardar la ropa; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; iluminación general en la habitación; una lámpara; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; información turística de la ciudad; señal de televisión; televisor de 14 pulgadas; control remoto para el televisor; las tarifas en un lugar visible; una almohada por cada huésped, una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.	Adjuntar: evidencias fotográficas de cada uno de los elementos requeridos.
			En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:	

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas. Así mismo debe tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas, con una temperatura mínimo de 37°C y contar con llaves mezcladoras (es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C); ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; elementos para la prestación del servicio como cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, papel higiénico, amenities (jabón); sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo; piso antideslizante; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
7.1.4 Alimentos y bebidas	A&B	El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
7.1.5 Reserva de agua potable para todo el establecimiento	Reservas Agua	El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para un (1) día de consumo, con una ocupación del 100 % del hotel.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
7.1.6 Zonas Generales	Zonas Generales	a) Depósito para herramientas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Cuarto para basuras (adjuntar evidencias fotográficas).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Un manual de manejo para residuos.	Adjuntar: el manual.
		d) Tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente, (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Una subestación eléctrica, (cuando sea aplicable)	Adjuntar: evidencia fotográfica si aplica el caso.
		f) Identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		g) Identificada el área de controles telefónicos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
7.1.7 Zonas de Personal	Zonas de Personal	a) Un comedor dotado para el personal de servicio, fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección.	Adjuntar: evidencias fotográficas y el registro de limpieza.
		b) Servicio de baños para el personal que labora en el hotel.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas	Adjuntar: evidencias fotográficas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d) Vestieres separados por género	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		e) Áreas de oficinas para el personal de administración.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
<b>7.1.8 Mantenimiento del establecimiento</b>	<b>7.1.8.1 Mantenimiento</b>	a) Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas	Adjuntar: el programa de mantenimiento correctivo.
		b) Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas	Adjuntar: el programa de control de plagas.
	<b>7.1.8.2 Espacios Públicos</b>	c) En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>7.1.8.3 Ascensores</b>	d) En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo	Adjuntar: registro de mantenimiento preventivo y correctivo.
	<b>7.1.8.4 Mantenimiento Recepción</b>	a) Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción	Adjuntar: registros de mantenimiento.
		b) Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>7.1.8.5 Mantenimiento Habitaciones</b>	En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>7.1.8.6 Mantenimiento Baños Públicos</b>	En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
	<b>7.1.8.7 Mantenimiento Baños Habitaciones</b>	En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
	<b>7.1.8.8 Mantenimiento Baños Personal</b>	En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registro de limpieza y desinfección.
<b>7.1.8.9 Mantenimiento Zonas A&amp;B</b>	En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas,	Adjuntar: registros de limpieza.	
<b>7.1.8.10 Mantenimiento Reservas de Agua</b>	En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	Adjuntar: registro del mantenimiento semestral.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<b>7.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD</b>	<b>7.2.1 Planta del edificio</b>	<b>7.2.1.1 Accesibilidad Planta</b>	En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		<b>7.2.1.2 Accesibilidad Espacios Públicos</b>	En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		<b>7.2.1.3 Accesibilidad Habitaciones</b>	a) Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
<b>7.3 REQUISITOS DE SERVICIO</b>	<b>7.3.1 Espacios públicos</b>	a) Tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros.	Adjuntar: registros de limpieza.	
		b) Tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas	Adjuntar: evidencias fotográficas.	
		c) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.	
		d) Garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.	Adjuntar: protocolos de mantenimiento y servicio al cliente.	
	<b>7.3.2 Baños Públicos</b>	a) Papel higiénico	Adjuntar: evidencias fotográficas.	
		b) Jabón líquido	Adjuntar: evidencias fotográficas.	
		c) Toallas de papel	Adjuntar: evidencias fotográficas.	
	<b>7.3.3 Servicio de Botones</b>	El hotel debe como mínimo, ofrecer el servicio de recogida de maletas de las habitaciones.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente.	
	<b>7.3.4 Servicio de Recepción</b>	a) Prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendida por otra persona con las mismas características.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente.	
		b) Evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		c) Dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel	Adjuntar: documento con el protocolo de servicio del hotel.	
		d) Disponer de un listado actualizado de huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio donde se defina cómo manejar la información de huéspedes.	
		e) Disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable).	Adjuntar: listado de actividades.	
		f) Disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel	Adjuntar: evidencias fotográficas.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			g) Informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones, entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			h) Informar al cliente cuando éste lo requiera, sobre los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			i) Disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			j) Disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			k) Garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente.	Adjuntar: protocolos de servicio.
			l) Conservar lo datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente.	Adjuntar: protocolos de servicio.
			m) Tener en el lugar de trabajo, los medios que permitan comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares.	Adjuntar: protocolos de servicio.
			n) Prestar el servicio de llamada de despertar.	Adjuntar: constancia de existencia de servicio de llamada despertador.
	<b>7.3.4 Servicio al Cliente</b>	<b>7.3.4.1 Prevención y anticipación de quejas</b>	a) Disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			b) Atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			c) Tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			d) Dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			e) Tener los medios para el registro de quejas	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.
			f) Dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			g) Evidenciar las acciones tomadas, cuando se transmite verbalmente la solución a una	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.



“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		queja.	
		h) Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		i) Analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		j) Analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		k) Dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada o discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		l) Tener indicadores para el análisis de quejas	Adjuntar: indicadores.
		m) Contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.	Adjuntar: el programa de mejoramiento.
<b>7.3.4.2 Registro y acomodación (Check In)</b>		a) Informar sobre la hora de registro y acomodación.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		b) Dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio	Adjuntar: protocolo de servicio.
		d) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		e) Tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		f) Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		g) Ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		h) Disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada	Adjuntar: evidencia de los medios de reserva.
<b>7.3.4.3 Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</b>		a) Informar sobre la hora de salida.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		b) Prestar atención al público las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Presentar al cliente la cuenta detallada y clara.	Adjuntar: protocolo de servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d) Disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		e) Realizar la comprobación de tarjetas de crédito, de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad	Adjuntar: protocolo de servicios y seguridad.
		f) Disponer 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	Adjuntar: evidencias de los medios técnicos de facturación.
		g) Tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
<b>7.3.5 Servicio de Reservas</b>		a) Garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		b) Registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	Adjuntar: evidencia de los medios técnicos de reservas.
		d) Registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		e) Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		f) Documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		g) Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		h) Realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.	Adjuntar: protocolo de servicio.
<b>7.3.6 Servicio de Teléfono</b>		a) Tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: constancia de existencia de servicio de llamadas.
		b) Recibir y registrar los mensajes para los huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona	Adjuntar: evidencias fotográficas.
<b>7.3.7 Habitaciones</b>	<b>7.3.7.1 Ventanas</b>	a) Tener las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares, sin manchas, ni roturas	Adjuntar: evidencias fotográficas.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		b) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
	7.3.7.2 Ropa de cama	a) Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		d) Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama	Adjuntar: evidencias fotográficas.
7.3.8 Baños de habitaciones		7.3.8.1 Toallas	a) Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m
	b) Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m		Adjuntar: evidencia fotográfica.
	c) Un inventario de 2,5 juegos por cama. (cuerpo y manos)		Adjuntar: evidencias fotográficas.
7.3.9 Alimentos y bebidas	7.3.9.2 Vajilla	a) Recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas	Adjuntar: recetas.
		b) Un protocolo de servicios documentado	Adjuntar: protocolo de servicio.
	7.3.9.3 Cristalería	a) Tener vajilla de cerámica o porcelana	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	7.3.9.4 Cubertería	a) Tener cristalería en vidrio	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		a) Tener cubiertos de acero calibre 18.	Adjuntar: evidencia fotográfica
			b) Garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento.
		c) Garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
7.3.10 Servicios complementarios del establecimiento	7.3.10.1 Servicios básicos	El hotel debe como mínimo, tener servicio de teléfono público	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	7.3.10.2 Servicios extras	a) Facilitar el servicio de reservación de tours	Adjuntar: listado de los proveedores de servicios turísticos.
		b) Facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales.	Adjuntar: datos de los proveedores de servicio.
		c) Facilitar el acceso a servicios médicos	Adjuntar: convenios o las medidas para la facilitar la prestación de este servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d) Tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP)	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		e) Tener periódico en la recepción	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		f) Ofrecer el servicio de seguro de huéspedes	Adjuntar: listado de empresas encargadas de prestar el servicio.
<b>7.3.11 Seguridad</b>		a) Prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		b) Garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		c) Garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		d) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		e) Garantizar que el personal cuente con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel	Adjuntar: certificados de formación y capacitación.
		f) Entregar la llave únicamente a la persona registrada.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
<b>7.3.12 Personal del Establecimiento</b>		a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel	Adjuntar: los perfiles del personal requerido.
		b) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal	Adjuntar: certificados de capacitaciones realizadas.
		c) Garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas.	Adjuntar: las competencias profesionales de cada empleado.
		d) Garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		e) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente y manual de entrenamiento al personal.
<b>7.3.13 Política de calidad</b>		El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel	Adjuntar: las políticas y objetivos de calidad.
<b>7.3.14 Evaluación del servicio y acciones correctivas</b>		a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación, en relación con el servicio recibido	Adjuntar: formatos de evaluación del servicio.
		b) Estructurar la evaluación conforme a sus políticas.	Adjuntar: mecanismo de evaluación.
		c) Realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.	Adjuntar: indicadores de satisfacción.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

PARÁMETROS EVALUACIÓN CATEGORIZACIÓN TRES (3) ESTRELLAS				
ITEM				EVIDENCIA
<b>8.1 REQUISITOS DE PLANTA</b>	<b>8.1.1 Planta del Establecimiento</b>	<b>8.1.1.1 Edificación</b>	a) Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Señalización arquitectónica.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel.	Adjuntar: evidencias del sistema alternativo del servicio de energía.
			e) Tomas eléctricas en todas las áreas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		<b>8.1.1.2 Estacionamiento</b>	a) Dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 15 % de las habitaciones. Se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) En el área de estacionamiento señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		<b>8.1.1.3 Entrada del servicio</b>	El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio sea independiente de la de huéspedes.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		<b>8.1.1.4 Áreas verdes</b>	El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.	Adjuntar: evidencia fotográfica y registros de mantenimiento.
		<b>8.1.2 Espacios Públicos</b>	<b>8.1.2.1 Emergencias</b>	a) Detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente.
	b) Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.			Adjuntar: evidencias fotográficas.
	c) Alarma general de incendio.			Adjuntar: evidencia fotográfica y manual de procedimientos / mantenimiento.
	d) Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente.			Adjuntar: evidencia fotográfica.
	e) Un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.			Adjuntar: plan de emergencia y certificados de capacitación de los empleados.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<b>8.1.2.2 Ascensores</b>	El hotel debe como mínimo, tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		<b>8.1.2.3 Recepción</b>	a) Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	c) Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped.		Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	d) Tener caja o cajilla de seguridad.		Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	e) Disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.		Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	<b>8.1.2.4 Baños públicos</b>	a) Baños independientes para cada género.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		b) En los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		d) Piso antideslizante.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	<b>8.1.3 Habitaciones</b>	a) Tener habitaciones junior suite de 31,45 m <sup>2</sup> , (Incluido baño y closet).	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		b) Tener habitaciones suite de 46,10 m <sup>2</sup> . (Incluido baño y closet).	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		c) Garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:	Adjuntar: evidencia fotográfica.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; un sistema de climatización regulable para hoteles ubicados en regiones con una temperatura promedio superior a 18°C; camas sencillas de 1,00 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas; un elemento decorativo; una toma eléctrica disponible para uso; una silla o poltrona por habitación; tener iluminación general en la habitación; tener dos lámparas; instrucciones de emergencia y evacuación, en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 19 pulgadas o superior; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas, en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; servicio de mini bar; dos almohadas por cada huésped; un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped; garantizar el servicio de internet inalámbrico o el acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico.</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>
		<p>En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:</p>	
		<p>Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas, agua caliente las 24 (h) horas, con temperatura mínimo de 37°C y llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; papel higiénico; secador de cabello a solicitud del cliente.</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>
		<p>Amenities (jabón, champú, acondicionador, pañuelos faciales).</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>
		<p>Misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos).</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.3.3 Puerta de entrada (habitación júnior suite y suite)</b>	El hotel debe como mínimo, tener puerta en cada una de las habitaciones.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.3.4 Seguridad (habitación júnior suite y suite)</b>	a) En la puerta de entrada de la habitación, cadena, pivote o pasador	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) En las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.3.5 Climatización (habitación júnior suite y suite)</b>	El hotel debe como mínimo debe tener en la habitación un sistema de climatización regulable para hoteles ubicados en regiones con una temperatura promedio superior a 18°C	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.3.6 Muebles (habitación júnior suite y suite)</b>	a) Cama doble de 1,40 m x 1,90 m.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Una mesa de noche en habitaciones con dos camas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Dos mesas de noche en habitaciones con cama doble.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Una silla o poltrona por habitación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Gavetero o closet con entrepaños y gavetas o ambos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Un elemento decorativo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.3.7 Conexiones para aparatos eléctricos en habitación júnior suite y suite</b>	a) Tener una toma eléctrica libre disponible para uso.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar el servicio de Internet inalámbrico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Garantizar el acceso a internet, sin obstruir el servicio telefónico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.3.8 Iluminación (habitación júnior suite y suite)</b>	a) Iluminación general en la habitación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Dos lámparas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.1.4 Baños de habitaciones (júnior suite y suite)</b>		a) Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) Tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínima de 37°C, y contar con llaves mezcladoras.	Adjuntar: registro de funcionamiento sistema de calderas o calentadores
		c) Tener ventilación natural o extracción mecánica de olores.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Tener un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min	Adjuntar: registro de funcionamiento
		e) Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Tener piso antideslizante.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.1.5 Alimentos y Bebidas</b>		El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento</b>		El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para un (1) día de consumo, con una ocupación del 100 %.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.1.7 Zonas Generales</b>		a) Depósito para herramientas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Cuarto para basuras.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Un manual de manejo para residuos.	Adjuntar: manual
		d) Tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente. (Cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Una subestación eléctrica (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Tener identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Tener identificada el área de controles telefónicos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		i) Zona de cargue y descargue.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.1.8 Zonas de Personal</b>		a) Un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección.	Adjuntar: evidencia fotográfica y registros de limpieza y desinfección.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) Servicio de baños para el personal que labora en el hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Vestieres separados por género.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Áreas de oficinas para el personal de administración.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.1.9 Mantenimiento del establecimiento</b>	<b>8.1.9.1</b> En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:	a) Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.	Adjuntar: registros y programa de mantenimiento.
		b) Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.	Adjuntar: programa y registros.
	<b>8.1.9.2 Mantenimiento</b>	En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.9.3 Mantenimiento</b>	En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.	Adjuntar: evidencia fotográfica y registro de mantenimiento.
	<b>8.1.9.4</b> En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:	a) Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción.	Adjuntar: los registros de mantenimiento.
		b) Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.9.5</b> Mantenimiento Habitaciones	En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.1.9.6</b>	En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
<b>8.1.9.7</b>	En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		8.1.9.8	En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
		8.1.9.9	En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.	Adjuntar: registro de limpieza.
		8.1.9.10	En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	Adjuntar: registros de mantenimiento.
8.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD	8.2.1 Planta del Edificio	8.2.1.1	En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas que viven en situación de discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		8.2.1.2	En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		8.2.1.3	En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	8.2.2 Accesibilidad Habitaciones		a) Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
8.3 REQUISITOS DE SERVICIO	8.3.1 Servicio del establecimiento		En cuanto a insonorización el hotel debe como mínimo, garantizar el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente.	Adjuntar: evidencia fotográfica o documentada.
	8.3.2 Estacionamiento		En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo, prestar el servicio de valet parking, en caso que el estacionamiento este fuera del hotel.	Adjuntar: constancia de prestación del servicio.
	8.3.3 Espacios públicos		a) Tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicos y ventilados con sus respectivos registros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
			d) Garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.	Adjuntar: protocolos de mantenimiento y servicio al cliente.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

8.3.4 Baños públicos	a) Papel higiénico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	b) Jabón líquido.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	c) Toallas de papel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
8.3.5 Servicio de botones	a) Garantizar el servicio cuando el cliente lo requiera.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	b) Garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	c) Disponer en caso de grupos de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	d) Disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	e) Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.	Adjuntar: protocolo de servicio.
8.3.6 Servicio de recepción	a) Prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	b) Evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	c) Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel. (Adjuntar protocolo de servicio).	Adjuntar: protocolo de servicio.
	d) Disponer de un listado actualizado de huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio donde se defina cómo manejar la información de huéspedes.
	e) Disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable).	Adjuntar: listado de actividades realizadas.
	f) Disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	g) Informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.	Adjuntar: protocolo de servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		h) Informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		i) Disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos lleguen a su destinatario bajo las condiciones de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		j) Disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		k) Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		l) Garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		m) Conservar los datos históricos personales del huésped de acuerdo con la reglamentación vigente.	Adjuntar: datos históricos de los huéspedes.
		n) Tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares.	Adjuntar: evidencia fotográfica
		o) Prestar el servicio de llamada de despertar.	Adjuntar: constancia de existencia de servicio de llamada despertador.
<b>8.3.7 Servicio al cliente</b>	<b>8.3.7.1 Prevención y anticipación de quejas</b>	a) Disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		b) Atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		c) Tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		d) Dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		e) Tener los medios para el registro de quejas.	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		f) Dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		g) Evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja.	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.
		h) Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		i) Analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		j) Analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		k) Dejar 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.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		l) Tener indicadores para el análisis de quejas.	Adjuntar: indicadores.
		m) Contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.	Adjuntar: el programa de mejoramiento.
	<b>8.3.7.2 Registro y acomodación (Check In)</b>	a) Informar sobre la hora de registro y acomodación.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		b) Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos.	Adjuntar: política de registros.
		c) Dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		d) Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee, cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		e) Realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		f) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		g) Tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		h) Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		i) Ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata.	Adjuntar: listado de servicios o actividades compensatorias.
		j) Disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.	Adjuntar: evidencia fotográfica o documentada de comprobación de reserva.
	<b>8.3.7.3 Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</b>	a) Informar sobre la hora de salida.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		b) Prestar atención al público las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Pasar la pre-cuenta del cliente con antelación a su salida.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		d) Presentar al cliente la cuenta detallada y clara.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		e) Disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		g) Disponer 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.	Adjuntar: evidencia de los sistemas de facturación.
		h) Tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		i) Garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		j) Prestar servicio de custodia de maletas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	<b>8.3.8 Servicio de reservas</b>	a) Garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		b) Registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		c) Disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		d) Registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar de acuerdo con lo dispuesto por el hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		e) Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		f) Documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		g) Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		h) Realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		i) Facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		j) Tener archivo sistematizado histórico de clientes.	Adjuntar: archivo histórico de clientes.
<b>8.3.9 Servicio de teléfono</b>		a) Tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: constancia de sistema de comunicación interno y externo durante las 24 hs.
		b) Recibir y registrarlos mensajes para los huéspedes.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		c) Disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.3.10 Habitaciones</b>	<b>8.3.10.1 Seguridad (habitación junior suite y suite)</b>	El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.3.10.2 Enseres (habitación junior suite y suite)</b>	a) Una guía turística de la ciudad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Señal de televisión con canales nacionales e internacionales.	Adjuntar: constancia de servicio de televisión con canales nacionales e internacionales.
		c) Televisor de 19 pulgadas o superior.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Control remoto para cada televisor.	Adjuntar: evidencia fotográfica.



“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		e) Teléfono.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Las tarifas en un lugar visible.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Cajilla de seguridad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Espejo de cuerpo entero.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		i) Un portamaletas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		j) Servicio de mini bar.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.3.10.3 Ventanas (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	a) Tener las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
	<b>8.3.10.4 Ropa de cama (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	a) Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.3.11 Baños de habitaciones</b>	<b>8.3.11.1 Toallas (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	a) Un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m de 420 gm/m <sup>2</sup> , peso 274 gm.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m, a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Un rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Un inventario de 2,5 juegos por cama (cuerpo y manos).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Un inventario de 1,5 rodapiés por baño.	Adjuntar: evidencia fotográfica.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

8.3.12 Alimentos y bebidas	8.3.11.2 Artículos y enseres (habitación junior suite y suite)	a) Papel higiénico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		b) Amenities (jabón, champú, acondicionador, pañuelos faciales).	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		c) Misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos).	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		d) Secador de cabello a solicitud del cliente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	Alimentos y Bebidas		a) Recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas.	Adjuntar: recetas estándar.
			b) Carta de alimentos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Carta de licores en español e inglés	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Suministro de hielo en horas limitadas.	Adjuntar: manual de procedimientos.
			e) Servicio de <i>Room Service</i> en horas limitadas de acuerdo con el horario establecido por el hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
			f) Un protocolo de servicios documentado	Adjuntar: protocolo de servicio.
	8.3.12.1 Vajilla	8.3.12.1 Vajilla	a) Tener vajilla de cerámica o porcelana.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas),	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		8.3.12.2 Cristalería	8.3.12.2 Cristalería	a) Tener cristalería en vidrio.
b) Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).				Adjuntar: evidencia fotográfica.
8.3.12.3 Cubertería		8.3.12.3 Cubertería	a) Tener cubiertos de acero calibre 18/5.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	c) Garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).		Adjuntar: evidencia fotográfica.	
8.3.13 Servicios complementarios del establecimiento	8.3.13.1 Servicios básicos	a) Servicio de teléfono público.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		b) Información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuenta el hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			c) Servicio de fax.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Equipo de cómputo con servicio de Internet.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			e) Servicio de lavandería.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.3 REQUISITOS DE SERVICIO</b>	<b>8.3.1 Servicio del establecimiento</b>		En cuanto a insonorización el hotel debe como mínimo, garantizar el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente	Adjuntar: evidencia fotográfica o documentada.
	<b>8.3.2 Estacionamiento</b>		En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo, prestar el servicio de valet parking, en caso que el estacionamiento este fuera del hotel.	Adjuntar: constancia de prestación del servicio.
	<b>8.3.3 Espacios públicos</b>		a) Tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
			d) Garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.	Adjuntar: protocolos de mantenimiento y servicio al cliente.
	<b>8.3.4 Baños públicos</b>		a) Papel higiénico	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Jabón líquido	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Toallas de papel	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.3.5 Servicio de botones</b>		a) Garantizar el servicio cuando el cliente lo requiera.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			b) Garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			c) Disponer en caso de grupos de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			d) Disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos.	Adjuntar: protocolo de servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		e) Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.	Adjuntar: protocolo de servicio.
<b>8.3.6 Servicio de recepción</b>		a) Prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		b) Evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		d) Disponer de un listado actualizado de huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio donde se defina cómo manejar la información de huéspedes.
		e) Disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable)	Adjuntar: listado de actividades realizadas.
		f) Disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		h) Informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		i) Disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		j) Disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		k) Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio	Adjuntar: protocolo de servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		l) Garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		m) Conservar lo datos históricos personales del huésped de acuerdo con la reglamentación vigente	Adjuntar: datos históricos de los huéspedes.
		n) Tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares.	Adjuntar: evidencia fotográfica
		o) Prestar el servicio de llamada de despertar.	Adjuntar: constancia de existencia de servicio de llamada despertador.
8.3.7 Servicio al cliente	8.3.7.1 Prevención y anticipación de quejas	a) Disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado <b>(adjuntar sistema de quejas y reclamos)</b> .	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		b) Atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		c) Tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		d) Dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		e) Tener los medios para el registro de quejas	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.
		f) Dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		g) Evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja.	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.
		h) Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		i) Analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		<p>k) Dejar 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.</p>	<p>Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.</p>
		<p>l) Tener indicadores para el análisis de quejas</p>	<p>Adjuntar: indicadores.</p>
		<p>m) Contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas</p>	<p>Adjuntar: programas o mecanismos de mejoramiento.</p>
	<b>8.3.7.2 Registro y acomodación (Check In)</b>	<p>a) Informar sobre la hora de registro y acomodación.</p>	<p>Adjuntar: política de registros.</p>
		<p>b) Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos</p>	<p>Adjuntar: política de registros.</p>
		<p>c) Dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>
		<p>d) Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee, cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>
		<p>e) Realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>
		<p>f) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>
		<p>g) Tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>
		<p>h) Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>
		<p>i) Ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata</p>	<p>Adjuntar: listado de servicios o actividades compensatorias.</p>
		<p>j) Disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica o documentada de comprobación de reserva.</p>
	<b>8.3.7.3 Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</b>	<p>a) Informar sobre la hora de salida.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>
		<p>b) Prestar atención al público las 24 (h) horas.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>
		<p>c) Pasar la pre-cuenta del cliente con antelación a su salida.</p>	<p>Adjuntar: protocolo de servicio.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d) Presentar al cliente la cuenta detallada y clara.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		e) Disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible	Adjuntar: protocolo de servicio.
		f) Realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		g) Disponer 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	Adjuntar: protocolo de servicio.
		h) Tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		i) Garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio	Adjuntar: protocolo de servicio.
		j) Prestar servicio de custodia de maletas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	<b>8.3.8 Servicio de reservas</b>	a) Garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel	Adjuntar: protocolo de reservas.
		b) Registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		c) Disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia	Adjuntar: evidencia de los medios de reserva.
		d) Registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar de acuerdo con lo dispuesto por el hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		e) Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		f) Documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		g) Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva.	Adjuntar: protocolo de reservas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		h) Realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		i) Facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		j) Tener archivo sistematizado histórico de clientes	Adjuntar: archivo histórico de clientes.
<b>8.3.9 Servicio de teléfono</b>		a) Tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: constancia de existencia de servicio de llamadas.
		b) Recibir y registrarlos mensajes para los huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.3.10 Habitaciones</b>	<b>8.3.10.1 Seguridad (habitación junior suite y suite)</b>	El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.3.10.2 Enseres (habitación junior suite y suite)</b>	a) Una guía turística de la ciudad	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Señal de televisión con canales nacionales e internacionales.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Televisor de 19 pulgadas o superior	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Control remoto para cada televisor	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Teléfono	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Las tarifas en un lugar visible	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Cajilla de seguridad	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Espejo de cuerpo entero	Adjuntar: evidencia fotográfica.
i) Un portamaletas	Adjuntar: evidencia fotográfica.		



“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		j) Servicio de mini bar	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.3.10.3 Ventanas (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	a) Tener las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares, sin manchas, ni roturas	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
	<b>8.3.10.4 Ropa de cama (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	a) Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.3.11 Baños de habitaciones</b>	<b>8.3.11.1 Toallas (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	a) Un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m de 420 gm/m <sup>2</sup> , peso 274 gm	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m, a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Un rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Un inventario de 2,5 juegos por cama (cuerpo y manos).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Un inventario de 1,5 rodapiés por baño.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>8.3.11.2 Artículos y enseres (habitación junior suite y suite)</b>	a) Papel higiénico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Amenities (jabón, champú, acondicionador, pañuelos faciales).	Adjuntar: evidencia fotográfica.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

			c) Misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos)	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Secador de cabello a solicitud del cliente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			a) Recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas.	Adjuntar: recetas estándar.
			b) Carta de alimentos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Carta de licores en español e inglés.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Suministro de hielo en horas limitadas.	
			e) Servicio de <i>Room Service</i> en horas limitadas de acuerdo con el horario establecido por el hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
			f) Un protocolo de servicios documentado.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			a) Tener vajilla de cerámica o porcelana	Adjuntar: protocolo de servicio.
			b) Garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).	Adjuntar: protocolo de servicio.
			a) Tener cristalería en vidrio.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			a) Tener cubiertos de acero calibre 18/5.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			a) Servicio de teléfono público.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Servicio de fax.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Equipo de cómputo con servicio de Internet.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			e) Servicio de lavandería.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.3.12 Alimentos y bebidas</b>	<b>8.3.12.1 Vajilla</b>			
		<b>8.3.12.2 Cristalería</b>		
		<b>8.3.12.3 Cubertería</b>		
<b>8.3.13 Servicios complementarios del establecimiento</b>	<b>8.3.13.1 básicos</b>	<b>Servicios</b>		

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<b>8.3.13.2 Servicios extras</b>	a) Facilitar el servicio de reservación de tours.	Adjuntar: listado de proveedores de servicios turísticos.
		b) Facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales.	Adjuntar: datos de los proveedores de servicio.
		c) Facilitar el acceso a servicios médicos.	Adjuntar: convenios o mecanismos de acceso a los servicios médicos.
		d) Tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Tener periódico en la recepción.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.	Adjuntar: listado de empresas aseguradoras.
		f) Facilitar el servicio de alquiler de vehículos.	Adjuntar: listado de empresas / proveedores.
		g) Facilitar el pago en moneda extranjera.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
<b>8.3.14 Seguridad</b>		a) Prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		b) Garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		c) Garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		d) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel, con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		e) Garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesario para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel	Adjuntar: manual de capacitación.
		f) Entregar la llave únicamente a la persona registrada.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		g) Garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área, a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>8.3.15 Personal del establecimiento</b>		a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel.	Adjuntar: los perfiles requeridos del personal del hotel.
		b) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal.	Adjuntar: programas de capacitación para el personal del hotel.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		c) Garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas.	Adjuntar: certificados de competencia de cada empleado de acuerdo a su cargo.
		d) Garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.	Adjuntar: procedimientos de evaluación de personal
<b>8.3.16</b>	<b>Política de calidad</b>	El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.	
<b>8.3.17</b>	<b>Evaluación del servicio y acciones correctivas</b>	a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido.	Adjuntar: la política y los objetivos de calidad de la organización.
		b) Estructurar la evaluación conforme a sus políticas.	Adjuntar: mecanismo de evaluación.
		c) Realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.	Adjuntar: indicadores de satisfacción.

**PARÁMETROS EVALUACIÓN CATEGORIZACIÓN CUATRO (4) ESTRELLAS**

ITEM		EVIDENCIA		
<b>9.1 REQUISITOS DE PLANTA</b>	<b>9.1.1 Planta del establecimiento</b>	<b>9.1.1.1 Edificación</b>	a) Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Señalización arquitectónica.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			e) Tomas eléctricas en todas las áreas	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			f) Cubierta para lluvia en la entrada principal.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>9.1.1.2 Estacionamiento</b>	a) Dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 20 % de las habitaciones. Se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		b) En el área de estacionamiento señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<b>9.1.1.3 Entrada del servicio</b>	El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio es independiente de la de huéspedes.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		<b>9.1.1.4 Áreas verdes</b>	El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas	Adjuntar: evidencia fotográfica y programa y registro de mantenimiento.
		<b>9.1.2.1 Emergencias</b>	a) Detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Alarma general de incendio.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			e) Un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia	Adjuntar: plan de emergencia y certificados de capacitación de los empleados.
			f) Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.	
		<b>9.1.2.2 Ascensores</b>	a) Ascensor si tiene cinco (5) pisos o más	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Ascensor de servicio si tiene cinco (5) pisos o más	
		<b>9.1.2.3 Recepción</b>	a) Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			b) Tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			c) Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			d) Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			e) Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
			f) Tener caja o cajilla de seguridad.	Adjuntar: evidencias fotográficas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		g) Disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>9.1.2.4 Baños públicos</b>	a) Baños independientes para cada género.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) En los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Más de una batería de baños.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		d) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas .	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		e) Piso antideslizante.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>9.1.2.5 Climatización</b>	El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.	
<b>9.1.3 Habitaciones</b>		a) Tener habitaciones júnior suite de 39 m <sup>2</sup> ; (Incluido baño y closet),	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Tener habitaciones suite de 53 m <sup>2</sup> ; (Incluido baño y closet),	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>puerta en cada una de las habitaciones; las dimensiones de la puerta de entrada de 2 m de alto por 0,8 m de ancho; en la puerta de entrada de la habitación: mirilla, cadena o pivote y pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; un sistema de climatización regulable; cama semidoble de 1,20 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o puesto de sofá por cada cama; gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; servicio de internet inalámbrico o acceso al mismo sin obstruir el servicio telefónico; iluminación general en la habitación; dos lámparas; encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 19 pulgadas; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; papel y sobres; revistas nacionales a solicitud del huésped; servicio de mini bar con nevera; dos almohadas por cada huésped, y un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped .</p>	<p>Adjuntar: evidencias fotográficas.</p>
		<p>Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas; agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; iluminación para el tocador; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; papel higiénico; secador de cabello</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>
		<p>Amenities (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales),</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>
		<p>Misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar,</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		preservativos),	
		Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>9.1.3.1 Puerta de entrada (habitación júnior suite y suite)</b>	a) Tener puerta en cada una de las habitaciones.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Garantizar que las dimensiones de la puerta de entrada de las habitaciones son de 2 m de alto por 0,8 m de ancho.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>9.1.3.2 Seguridad (habitación júnior suite y suite)</b>	a) En la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) En las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>9.1.3.3 Climatización (habitación júnior suite y suite)</b>	La habitación debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
	<b>9.1.3.4 Muebles habitación júnior suite y suite</b>	a) Cama doble de 1,40 m x 1,90 m.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Cama queen de 1,60 m x 1,90 m.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente.	Adjuntar: evidencia fotográfica y listado de fechas de rotación.
		d) Comedor auxiliar en habitaciones suite y júnior suite.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Mesa de noche en habitaciones con dos camas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Dos mesas de noche en habitaciones con cama doble.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Una silla o puesto de sofá por cada cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		i) Gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		j) Un elemento decorativo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<b>9.1.3.5 Conexiones para aparatos eléctricos (habitación júnior suite y suite)</b>	a) Tener mínimo una toma eléctrica libre disponible para uso.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar el servicio de internet inalámbrico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Garantizar el acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>9.1.3.6 Iluminación (habitación júnior suite y suite)</b>	a) Iluminación general en la habitación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Dos lámparas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>9.1.4 Baños de habitaciones (júnior suite y suite)</b>		a) Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		b) Tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura de 37°C, y contar con llaves mezcladoras.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Tener ventilación natural o extracción mecánica de olores.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Tener un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Tener piso antideslizante.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Tener luz halógena para el tocador.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>9.1.5 Áreas recreativas</b>		a) Dentro o fuera de las instalaciones una sala de ejercicios propia o contratada que incluya un mínimo de cinco tipos de máquinas diferentes entre cardiovasculares y de fuerza, con acompañamiento de una persona instruida en el uso de las mismas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) Servicio propio o contratado de piscina climatizada.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Dentro o fuera de las instalaciones el servicio propio o contratado de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes entre otros	Adjuntar: evidencia fotográfica o los convenios establecidos.
<b>9.1.6 Alimentos y bebidas</b>		El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>9.1.7 Reserva de agua para todo el establecimiento</b>		El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>9.1.8 Zonas generales</b>		a) Depósito para herramientas	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Cuarto para basuras.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Un manual de manejo para residuos	Adjuntar: manual de manejo de residuos.
		d) Tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable),	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Una subestación eléctrica (cuando sea aplique),	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos,	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Identificada el área de controles telefónicos	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		i) Zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		j) Un área de mantenimiento general.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>9.1.9 Zonas de personal</b>		a) Un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección	Adjuntar: evidencia fotográfica y registro de limpieza y desinfección.
		b) Servicio de baños para el personal que labora en el hotel	Adjuntar: evidencia fotográfica.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Vestieres separados por género	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Áreas de oficinas para el personal de administración	Adjuntar: evidencia fotográfica.
9.1.10 Mantenimiento del establecimiento	9.1.10.1 En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:	a) Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garanticen el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas	Adjuntar: programa de mantenimiento y los registros.
		b) Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas	Adjuntar: programa de control de plagas.
	9.1.10.2 Mantenimiento Espacios Públicos	En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	9.1.10.3 Mantenimiento Ascensores	En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo	Adjuntar: programa y registro de mantenimiento.
	9.1.10.4 Mantenimiento Recepción	a) Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción	Adjuntar: registros de mantenimiento.
		b) Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	9.1.10.5 Mantenimiento Habitaciones	En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	9.1.10.6 Mantenimiento Baños Públicos	En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
	9.1.10.7 Mantenimiento Baños Habitaciones	En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
9.1.10.8 Mantenimiento Baños Personal	En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.	

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		<b>9.1.10.9 Zonas A&amp;B</b>	En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.	
		<b>9.1.10.10</b>	En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros	Adjuntar: registro de mantenimiento.	
<b>9.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD</b>		<b>9.2.1.1 Accesibilidad Áreas Públicas</b>	En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		<b>9.2.1.2 Accesibilidad Estacionamiento</b>	En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		<b>9.2.1.3 Accesibilidad Baños</b>	En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		<b>9.2.2 Accesibilidad Habitaciones</b>	a) Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible b) Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
<b>9.3 REQUISITOS DE SERVICIO</b>	<b>9.3.1 Servicio del establecimiento</b>		a) El aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
			b) El aislamiento del ruido que afecte al huésped, conforme a la reglamentación vigente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	<b>9.3.2 Estacionamiento</b>		El hotel debe como mínimo, prestar el servicio de <i>valet parking</i> en caso que el estacionamiento este fuera del hotel.	Adjuntar: constancia de prestación de servicio.	
	<b>9.3.3 Espacios públicos</b>	<b>9.3.3.1 Requisitos</b>		a) Tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
				b) Tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
				c) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
			d) Garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.	Adjuntar: protocolos de mantenimiento y servicio al cliente.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	9.3.3.2 Baños públicos	e) Tener exposición de objetos de arte regional.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Tener objetos de arte originales.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		a) Papel higiénico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Jabón líquido.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Toallas de papel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
9.3.4 Servicio de botones		a) Garantizar el servicio cuando el cliente lo requiera.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
		b) Garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
		c) Disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Disponer, en caso de grupos, de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
		e) Disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
		f) Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
9.3.5 Servicio de recepción		a) Prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
		b) Evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel ( <b>adjuntar protocolo de servicio</b> ).	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
		d) Disponer de un listado actualizado de huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio donde se defina cómo manejar la información de huéspedes.
		e) Disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable),	Adjuntar: listado de actividades.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		f) Disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones, entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		h) Informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;	Adjuntar: protocolo de servicio.
		i) Disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		j) Disponer de un mapa local para entregar al cliente o visitante la localización del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		k) Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio	Adjuntar: protocolos de servicio.
		l) Garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		m) Conservar lo datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente.	Adjuntar: datos históricos.
		n) Tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		o) Prestar el servicio de llamada de despertar.	Adjuntar: constancia de existencia de servicio de llamada despertador.
9.3.6 Servicio al cliente	9.3.6.1 Prevención y anticipación de quejas	a) Disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado (adjuntar sistema de quejas y reclamos).	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		b) Atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		c) Tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.	
		d) Dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.	
		e) Tener los medios para el registro de quejas ( <b>adjuntar formatos de registros de quejas</b> ).	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.	
		f) Dar al cliente respuesta y ofrecerle solución.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.	
		g) Evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja.	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.	
		h) Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.	
		i) Analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.	
		j) Analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.	
		k) Dejar 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.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.	
		l) Tener indicadores para el análisis de quejas ( <b>adjuntar indicadores</b> ).	Adjuntar: indicadores.	
		m) Contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas ( <b>adjuntar programas de mejoramiento</b> ).	Adjuntar: el programa de mejoramiento.	
		<b>9.3.6.2 Registro y acomodación (check in)</b>	a) Informar sobre la hora de registro y acomodación.	Adjuntar: política de registros.
			b) Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos ( <b>adjuntar política de registro</b> ).	Adjuntar: política de registros.
			c) Dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad.	Adjuntar: protocolo de servicio.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		d) Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee, cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		e) Elaborar el pre registro correspondiente a cada a cliente con anterioridad a su llegada, si existe una reserva.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		f) Realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		g) Garantizar que el personal de servicio tenga conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		h) Tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel	Adjuntar: política.	
		i) Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		j) Ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata	Adjuntar: listado de actividades.	
		k) Disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada	Adjuntar: evidencia del sistema de reservas.	
		<b>9.3.6.3 Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</b>	a) Informar sobre la hora de salida.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			b) Prestar atención al público las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			c) Pasar la pre-cuenta del cliente con antelación a su salida.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			d) Presentar al cliente la cuenta detallada y clara.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			e) Disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible.	Adjuntar: protocolo de servicio.
			f) Realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad <b>(adjuntar protocolos de seguridad).</b>	Adjuntar: protocolo de servicio.
g) Disponer de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías <b>(adjuntar evidencia de los medios técnicos de facturación).</b>	Adjuntar: protocolo de servicio.			



“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

9.3.7 Servicio de reservas		h) Tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		i) Garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio ( <b>adjuntar protocolo de servicio</b> ).	Adjuntar: protocolo de servicio.
		j) Prestar servicio de custodia de maletas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		a) Garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según el protocolo del hotel ( <b>adjuntar protocolo de reservas</b> ).	Adjuntar: protocolo de reservas.
		b) Registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		c) Disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia ( <b>adjuntar evidencia del sistema de reserva</b> ).	Adjuntar: evidencia fotográfica o documentada de los sistemas de reserva.
		d) Registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar de acuerdo con lo dispuesto por el hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		e) Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		f) Documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		g) Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva.	Adjuntar: protocolo de reservas.
	h) Realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.	Adjuntar: protocolo de reservas.	
	i) Facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes.	Adjuntar: protocolo de reservas.	
	j) Tener archivo sistematizado histórico de clientes ( <b>adjuntar listado</b>	Adjuntar: archivo histórico de clientes.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		histórico de clientes).	
		k) Disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		l) Tener un programa de fidelización de	Adjuntar: evidencia de los programas de fidelización.
<b>9.3.8 Servicio de teléfono</b>		a) Tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: constancia de prestación de servicio
		b) Disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>9.3.9 Habitaciones</b>	<b>9.3.9.1 Seguridad (habitación junior suite y suite)</b>	El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>9.3.9.2 Enseres (habitación junior suite y suite)</b>	a) Una guía turística de la ciudad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Señal de televisión con canales nacionales e internacionales.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Televisor de 19 pulgadas en habitaciones junior suite.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Televisor de 25 pulgadas en suite.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Control remoto para cada televisor.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Teléfono.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Las tarifas en un lugar visible.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Cajilla de seguridad	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		i) Espejo de cuerpo entero.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		j) Un portamaletas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		k) Papel y sobres.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		l) Revistas nacionales a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
m) Servicio de mini bar con nevera.	Adjuntar: evidencia fotográfica.		

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

	9.3.9.3 Ventanas (habitación estándar, junior suite y suite)	a) Tener las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		b) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.	
		9.3.9.4 Ropa de cama (habitación estándar, junior suite y suite)	a) Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos .	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Tener un inventario de 3,0 juegos por cada tipo de cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	e) Tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.		
	f) Tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.		
	9.3.10 Baños de habitaciones	9.3.10.1 Toallas (habitación estándar, junior suite y suite)	a) Un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 510 gm/m <sup>2</sup> , peso 349 gm.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
e) Un rodapié por cada baño mínimo de 0,50 m x 0,76 m.			Adjuntar: evidencia fotográfica.	
f) Un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial),			Adjuntar: evidencia fotográfica.	
g) Un inventario de 1,5 rodapié por baño.			Adjuntar: evidencia fotográfica.	
9.3.10.2 Artículos y enseres (habitación junior suite y suite)			a) Papel higiénico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		b) Amenities (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales),	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos),	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Tener secador de cabello,	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>9.3.11 Servicio en áreas recreativas</b>		El hotel debe como mínimo garantizar los desplazamientos en caso que los servicios de sala de ejercicios, piscina, relajación y belleza sean contratados fuera del hotel.	Adjuntar: mecanismo o sistema para el desplazamiento de los huéspedes.
<b>9.3.12 Alimentos y bebidas</b>		a) Recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas.	Adjuntar: documentos con las recetas estándar.
		b) Carta de alimentos en español e inglés.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Carta de licores en español e inglés.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Carta de vinos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Suministro de hielo las 24 (h) horas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Servicio de <i>room service</i> en horas limitadas, de acuerdo al horario establecido por el hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
		g) Un protocolo de servicios documentado	Adjuntar: protocolo de servicio.
<b>9.3.13 Servicio de restaurante</b>	<b>9.3.13.1 Características del servicio</b>	a) Tener un restaurante.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que los manteles, cubre manteles (tapas), servilletas y muletones se encuentran en perfecto estado.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela son cambiados en cada rotación de clientes.	Adjuntar: protocolos A&B y evidencia fotográfica.
	<b>9.3.13.2 Vajilla</b>	a) Tener vajilla de cerámica o porcelana.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas),	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento.	Adjuntar: protocolos A&B y evidencia fotográfica.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	9.3.13.3 <b>Cristalería</b>	a) Tener cristalería de vidrio con un diseño apropiado a las diferentes características de cada bebida que ofrece el establecimiento y que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos, licores y vinos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		b) Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		9.3.13.4 <b>Cubertería</b>	a) Tener cubiertos de acero calibre 18/5.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas),	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		9.3.13.5 <b>Servicio de bar</b>	El hotel debe como mínimo tener servicio de bar.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	9.3.13.6 <b>Personal</b>	a) Se explica la preparación de los platos a solicitud del huésped.		
		b) Que se planea y se controla la producción de los alimentos.		
	9.3.14 <b>Servicios complementarios del establecimiento</b>	9.3.14.1 <b>Servicios básicos</b>	a) Servicio de teléfono disponible para los huéspedes y clientes en las áreas públicas	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuenta el hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de cómputo con programas vigentes (fax, fotocopidora, teléfono, internet, impresora),	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Servicio de lavandería	Adjuntar: constancia de prestación de servicio
e) Propio o contratado el servicio de salón de belleza <b>(adjuntar evidencia fotográfica o convenio).</b>			Adjuntar: constancia de prestación de servicio y evidencia fotográfica.	
f) Propio o contratado el servicio de asistencia médica las 24 (h) horas.			Adjuntar: evidencia fotográfica o convenio de asistencia médica.	
9.3.14.2 <b>Servicios extras</b>		a) Facilitar el servicio de reservación de tours.	Adjuntar: listado o convenios con los proveedores de servicios turísticos.	
	b) Facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales.	Adjuntar: datos de los proveedores de servicio.		

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		c) Facilitar el acceso a servicios médicos.	Adjuntar: convenio de prestación de servicios médicos.
		d) Tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Tener periódico disponible en las áreas públicas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.	Adjuntar: convenio o listado de empresas aseguradoras.
		g) Facilitar el servicio de alquiler de vehículos.	
		h) Facilitar el pago en moneda extranjera.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		i) Prestar el servicio de brillo de calzado.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
<b>9.3.15 Seguridad</b>		a) Prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		b) el control de acceso al hotel y a las habitaciones.	
		c) Garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		d) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		e) Garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel	Adjuntar: certificados de formación en seguridad de los empleados
		f) Entregar la llave únicamente a la persona registrada.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		c) Garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>9.3.16 Transporte</b>		a) Garantizar que el servicio se presta las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		b) Garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		c) Garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio	Adjuntar: protocolos de servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d) Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio	Adjuntar: registro de mantenimiento de los vehículos.
		e) Disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento	Adjuntar: políticas de servicio.
		g) Facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		i) Recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos	Adjuntar: plan de manejo de recorridos.
		j) Garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		k) Garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		l) Garantizar que el personal 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.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		m) Garantizar que el personal de transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región	Adjuntar: certificado de competencias laborales.
<b>9.3.17 Personal del establecimiento</b>		a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel	Adjuntar: los perfiles documentados por cada empleado del hotel.
		b) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal	Adjuntar: programas de capacitación de empleados.
		c) Garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas	Adjuntar: certificados de competencias laborales de cada empleado.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			d) Garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos	Adjuntar: evidencia fotográfica.		
			e) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente y manual de entrenamiento al personal.		
			f) Tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español	Adjuntar: evidencia fotográfica y certificados de idiomas.		
			g) Garantizar la capacitación a los empleados en inglés u otro idioma.	Adjuntar: cursos desarrollados o a desarrollar en idiomas.		
<b>9.3.18</b>	<b>Política de calidad</b>		El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.	Adjuntar: política y objetivos de calidad.		
<b>9.3.19</b>	<b>Evaluación del servicio y acciones correctivas</b>	<b>9.3.19.1</b>	<b>Evaluación del servicio por parte del cliente</b>	a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación, en relación con el servicio recibido. b) Estructurar la evaluación conforme con sus políticas. c) Realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.	Adjuntar: formatos o mecanismos de evaluación. Adjuntar: políticas de evaluación. Adjuntar: indicadores de satisfacción.	
			<b>9.3.19.2</b>	<b>Auditorías internas de servicio</b>	a) Establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente. b) Realizar auditorías internas periódicas, con base en el procedimiento establecido. c) Definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas.	Adjuntar: los procedimientos documentados. Adjuntar: registro de auditorías. Adjuntar: protocolo servicio al cliente.

**PARÁMETROS EVALUACIÓN CATEGORIZACIÓN CINCO (5) ESTRELLAS**

ITEM		EVIDENCIA					
<b>10.1</b>	<b>REQUISITOS DE PLANTA</b>	<b>10.1.1</b>	<b>Planta del establecimiento</b>	<b>10.1.1.1</b>	<b>Edificación</b>	a) Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
						b) Señalización arquitectónica.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
						c) Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
						d) Un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			e) Tomas eléctricas en todas las áreas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
			f) Cubierta para lluvia en la entrada principal.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		<b>10.1.1.2 Estacionamiento</b>	a) Dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 25 % de las habitaciones, se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
			b) En el área de estacionamiento, señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		<b>10.1.1.3 Entrada de clientes</b>	El hotel debe como mínimo tener un área de estacionamiento temporal frente al hotel que no interfiera con el flujo vehicular y peatonal.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		<b>10.1.1.4 Entrada del servicio</b>	El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio es independiente de la de huéspedes.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		<b>10.1.1.5 Áreas verdes</b>	El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.	Adjuntar: evidencia fotográfica, programa y registro de mantenimiento.	
		<b>10.1.2 Espacios públicos</b>	<b>10.1.2.1 Emergencias</b>	a) Detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
				b) Mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
				c) Alarma general de incendio.	Adjuntar: evidencia fotográfica y manual de procedimientos / mantenimiento.
d) Salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.				
e) Un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.	Adjuntar: plan de emergencia y certificados de capacitación de los empleados.				
f) Un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.					
<b>10.1.2.2 Ascensores</b>	a) Ascensor si tiene tres (3) pisos o más.			Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	b) Ascensor de servicio si tiene tres (3) pisos o más.			Adjuntar: evidencia fotográfica.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		c) Un ascensor de 1,2 m x 1,2 m x 2,1 m de alto por cada 90 habitaciones, o contar con un número de ascensores que suplan esta necesidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.1.2.3 Recepción</b>	a) Tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Tener caja o cajilla de seguridad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.1.2.4 Corredores / Pasillos</b>	El hotel debe como mínimo tener dimensiones de: 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.1.2.5 Baños públicos</b>	a) Baños independientes para cada género.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) En los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Más de una batería de baños.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, cambiador de pañales.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Piso antideslizante.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.1.2.6 Climatización</b>	El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.	

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		<p>a) Tener habitaciones junior suite de 42 m<sup>2</sup>; (Incluido baño y closet).</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>
		<p>b) Tener habitaciones suite de 60 m<sup>2</sup>; (Incluido baño y closet).</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>
		<p>c) Garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>
	<p><b>10.1.3 Habitaciones</b></p>	<p>Puerta en cada una de las habitaciones; las dimensiones de la puerta de entrada de 2 m de alto por 0,8 m de ancho; en la puerta de entrada de la habitación: mirilla, cadena o pivote y pasador; cerraduras electrónicas; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad; un sistema de climatización regulable; cama doble de 1,40 m x 1.90 m para habitaciones con dos camas; cama <i>queen</i> de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o puesto de sofá por cada cama; gavetero o closet con entrepaños o gavetas; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; servicio de internet inalámbrico o acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico; iluminación general; dos lámparas; el encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 25 pulgadas; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; papel y sobres; revistas nacionales a solicitud del huésped; periódico a solicitud del huésped; servicio de mini bar con nevera; aparato de reproducción de video a solicitud del huésped; dos almohadas por cada huésped y una adicional disponible en la habitación; un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		cada huésped, y salida de baño.	
		En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:	
		Garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;	
		Tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; tina con ducha o ducha; piso antideslizante; iluminación para el tocador; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; secador de cabello; espejo esqualizable; teléfono; papel higiénico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		Amenities (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		Misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitarse desechable, crema de afeitarse, preservativos).	Adjuntar: evidencia fotográfica.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>10.1.3.1 Puerta de entrada (habitación junior suite y suite)</b>	a) Tener puerta en cada una de las habitaciones.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	b) Garantizar que las dimensiones de la puerta de entrada de las habitaciones son de 2 m de alto por 0,8 m de ancho.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
<b>10.1.3.2 Seguridad (habitación junior suite y suite)</b>	a) En la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	b) Cerraduras electrónicas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	c) En las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
<b>10.1.3.3 Climatización (habitación junior suite y suite)</b>	El hotel debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable.		
<b>10.1.3.4 Muebles (habitación junior suite y suite)</b>	a) Cama <i>queen</i> de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama en habitaciones junior suite.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	b) Cama <i>king</i> de 1,80 m x 2,00 m para habitaciones suite.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	c) Colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	d) Comedor auxiliar en habitaciones suite y junior suite.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	e) Superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	f) Una mesa de noche en habitaciones con dos camas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	g) Dos mesas de noche en habitaciones con cama doble.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	h) Una silla o puesto de sofá por cada cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	i) Gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	j) Un elemento decorativo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
<b>10.1.3.5 Conexiones para aparatos eléctricos (habitación junior suite y suite)</b>	a) Tener una toma eléctrica libre disponible para uso.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	b) Garantizar el servicio de Internet inalámbrico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
	c) Garantizar el acceso a internet, sin obstruir el servicio telefónico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		10.1.3.6 Iluminación (habitación júnior suite y suite)	a) Iluminación general en la habitación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Dos lámparas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) El encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			a) Garantizar suministro de agua las 24 (h) horas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Tener ventilación natural o extracción mecánica de olores.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Tener caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			e) Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			f) Tener tina o ducha.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			g) Tener piso antideslizante.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			h) Tener luz halógena para el tocador.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			i) Tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			a) Dentro de las instalaciones una sala de ejercicios propia o contratada que incluya un mínimo de cinco tipos de máquinas diferentes entre cardiovasculares y de fuerza, con acompañamiento de una persona instruida en el uso de las mismas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		10.1.5 Áreas recreativas	b) El servicio propio de piscina climatizada.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Dentro de las instalaciones, un área propia habilitada para ofrecer el servicio de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes ente otros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			d) Al menos una cancha deportiva en instalaciones propias o contratadas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		10.1.6 Alimentos y bebidas	El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		En cuanto al bar, el hotel debe como mínimo tener un área de bar independiente del área del comedor.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		En cuanto al almacenamiento de vino, el hotel debe como mínimo tener un espacio exclusivo que cumpla los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5°C y 18°C.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.1.7 Reserva de agua para todo el establecimiento</b>	El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.1.8 Zonas generales</b>	a) Depósito para herramientas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Cuarto para basuras.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Un manual de manejo para residuos.	Adjuntar: manual de manejo de residuos.
		d) Tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Una subestación eléctrica (cuando sea aplicable).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Identificada el área de controles telefónicos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		i) Zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		j) Área de mantenimiento general.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		k) Salón de reuniones.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.1.9 Zonas de personal</b>	a) Un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección.	Adjuntar: evidencia fotográfica y los registros de limpieza y desinfección.
		b) Servicio de baños para el personal que labora en el hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d) Vestieres y duchas separados por género.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Áreas de oficinas para el personal de administración.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
10.1.10 Mantenimiento del establecimiento	10.1.10.1 En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:	a) Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas.	Adjuntar: programa y registros de mantenimiento.
		b) Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.	Adjuntar: programa y registros de control de plagas.
	10.1.10.2 Mantenimiento Espacios Públicos	En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	10.1.10.3 Mantenimiento Ascensores	En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.	Adjuntar: programas y registros de mantenimiento.
	10.1.10.4 Mantenimiento Recepción	a) Tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción.	Adjuntar: registros de mantenimiento.
		b) Mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	10.1.10.5 Mantenimiento Habitaciones	En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	10.1.10.6	En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
	10.1.10.7	En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
	10.1.10.8	En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.
10.1.10.9	En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.	Adjuntar: registros de limpieza y desinfección.	



“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		<b>10.1.10.10</b>	En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.	Adjuntar: registro de mantenimiento.
<b>10.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD</b>	<b>10.2.1 Planta del edificio</b>	<b>10.2.1.1 Accesibilidad</b>	En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sea accesibles para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			<b>10.2.1.2</b> En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			<b>10.2.1.3</b> En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		<b>10.2.2 Accesibilidad</b>	a) Garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>10.3 REQUISITOS DE SERVICIO</b>	<b>10.3.1 Servicio del establecimiento</b>	<b>Insonorización</b>	a) El aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) El aislamiento del ruido que afecte al huésped, conforme a la reglamentación vigente.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.3.2 Estacionamiento</b>		El hotel debe como mínimo prestar el servicio de <i>Valet Parking</i> .	Adjuntar: constancia de prestación del servicio.
	<b>10.3.3 Espacios públicos</b>	<b>10.3.3.1 Requisitos</b>	a) Tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			b) Tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			c) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
			d) Garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.	Adjuntar: protocolos de mantenimiento y servicio al cliente.
			e) Tener exposición de objetos de arte regional.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			f) Tener objetos de arte original.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.3.3.2 Baños públicos</b>	a) Papel higiénico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) Jabón líquido.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Toallas de papel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>10.3.4 Servicio de portería</b>		a) Prestar el servicio de portero con polivalencia para otra función durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		b) Garantizar que se presta el servicio de portería según el protocolo.	Adjuntar: protocolo de servicio.
<b>10.3.5 Servicio de conserjería</b>		a) Prestar el servicio de conserjería.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que el área de conserjería mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y lugares de compras.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Garantizar que el área de conserjería maneja el correo entrante y saliente de los huéspedes durante su estadía.	Adjuntar: protocolo de servicio.
<b>10.3.6 Servicio de botones</b>		a) Prestar el servicio de botones durante las 24 (h) horas;	Adjuntar: protocolo de servicio.
		b) Garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		c) Disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Disponer, en caso de grupos, de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje.	Adjuntar: mecanismos de diferenciación.
		e) Disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		f) Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.	Adjuntar: protocolo de servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<b>10.3.7 Servicio de recepción</b>	a) Prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendido por otra persona con las mismas características.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	b) Evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	c) Dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	d) Disponer de un listado actualizado de huéspedes.	Adjuntar: protocolo de servicio donde se defina cómo manejar la información de huéspedes.
	e) Disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable).	Adjuntar: listado de actividades.
	f) Disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	g) Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	h) Informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	i) Disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
	j) Disponer de un mapa local y regional, para entregar al cliente o visitante la localización del establecimiento.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	k) Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio.	Adjuntar: protocolos de servicio.
	l) Garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto	Adjuntar: protocolos de servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			a ese cliente.	
			m) Conservar lo datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente.	Adjuntar: datos históricos.
			n) Tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares	Adjuntar: constancia de prestación del servicio.
			o) Prestar el servicio de llamada de despertar.	Adjuntar: constancia de prestación del servicio.
<b>10.3.8 Servicio al cliente</b>	<b>al</b>	<b>10.3.8.1 Prevención y anticipación de quejas</b>	a) Disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			b) Atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			c) Tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			d) Dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			e) Tener los medios para el registro de quejas.	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.
			f) Dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			g) Evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja.	Adjuntar: formatos de quejas y reclamos.
			h) Garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			i) Analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
			j) Analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas.	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		k) Dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales de un cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto	Adjuntar: el sistema de atención de quejas y reclamos.
		l) tener indicadores para el análisis de quejas.	Adjuntar: indicadores.
		m) Contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.	Adjuntar: el programa de mejoramiento.
	<b>10.3.8.2 Registro y acomodación (Check In)</b>	a) Informar sobre la hora de registro y acomodación.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		b) Realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos.	Adjuntar: política del hotel.
		c) Dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		d) Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee; cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		e) Elaborar el pre registro correspondiente a cada a cliente, con anterioridad a su llegada, si existe una reserva;	Adjuntar: protocolo de servicio.
		f) Realizar los cambios de habitación, de acuerdo con el protocolo de servicio;	Adjuntar: protocolo de servicio.
		g) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		h) Tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel.	Adjuntar: política del hotel.
		i) Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.	Adjuntar: protocolo de servicio.
		j) Ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas, que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata.	Adjuntar: listado de actividades
k) Disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.	Adjuntar: evidencia fotográfica o documentada de los sistemas de reserva.		
<b>10.3.8.3 Cancelación de cuenta y salida (Check Out)</b>	a) Informar sobre la hora de salida.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
	b) Prestar atención al público las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo de servicio.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		c) Pasar la pre-cuenta del cliente, con antelación a su salida.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		d) Presentar al cliente la cuenta detallada y clara.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		e) Disponer de facilidades para el cobro, mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		f) Realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		g) Disponer de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar, en el caso de averías.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		h) Tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		i) Garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo con el protocolo de servicio.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		j) Prestar servicio de custodia de maletas.	Adjuntar: protocolo de servicio.	
		<b>10.3.9 Servicio de reservas</b>	a) Garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según el protocolo del hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
			b) Registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente, de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
			c) Disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia.	Adjuntar: evidencia fotográfica o documentada de los sistemas de reserva.
			d) Registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel.	Adjuntar: protocolo de reservas.
			e) Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada, o según las condiciones pactadas.	Adjuntar: protocolo de reservas.
			f) Documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva.	Adjuntar: protocolo de reservas.
			g) Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva.	Adjuntar: protocolo de reservas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		h) Realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		i) Facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		j) Tener archivo sistematizado histórico de clientes.	Adjuntar: archivo histórico de clientes.
		k) Disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes.	Adjuntar: protocolo de reservas.
		l) Tener un programa de fidelización de clientes.	Adjuntar: evidencia de los programas de fidelización.
		m) Garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que está ubicado.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>10.3.10 Servicio de teléfono</b>		a) Tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: constancia de existencia de servicio de llamadas.
		b) Disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>10.3.11 Habitaciones</b>	<b>10.3.11.1 Seguridad (habitación júnior suite y suite)</b>	El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible, a la entrada de la habitación.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.3.11.2 Enseres (habitación júnior suite y suite)</b>	a) Una guía turística de la ciudad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Señal de televisión con canales nacionales e internacionales.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Televisor de 25 pulgadas en habitaciones júnior suite.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Televisor de 29 pulgadas en suites.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Control remoto para cada televisor.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Teléfono.	Adjuntar: evidencia fotográfica.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		g) Las tarifas en un lugar visible.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Cajilla de seguridad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		i) Espejo de cuerpo entero.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		j) Un portamaletas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		k) Papel y sobres.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		l) Revistas nacionales a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		m) Periódico a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		n) Servicio de mini bar con nevera.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		o) Aparato de reproducción de video a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.3.11.3 Ventanas (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	Tener las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares, sin manchas, ni roturas, y	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
		Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, <i>Black Out</i> o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.	Adjuntar: manual de procedimientos de mantenimiento y evidencia fotográfica.
	<b>10.3.11.4 Ropa de cama (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	a) Disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Tener un inventario de 3 juegos por cada tipo de cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped y una adicional disponible.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Disponer de un menú de almohadas mínimo con 4 tipos a solicitud del huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica y copia de protocolo de servicios.
<b>1.3.12 Baños de habitaciones</b>	<b>10.3.12.1 Toallas (habitación estándar, junior suite y suite)</b>	a) Juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped.	Adjuntar: evidencia fotográfica.



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) Toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m <sup>2</sup> , peso 376 gm	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Salida de baño	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		g) Un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Un inventario de 1,5 rodapiés por baño.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	<b>10.3.12.2 Artículos y enseres (habitación junior suite y suite)</b>	a) Papel higiénico.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Amenities (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Secador de cabello.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Espejo escualizable.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Teléfono.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>10.3.13 Servicio en áreas recreativas</b>		El hotel debe como mínimo garantizar los desplazamientos, en el caso que los servicios de piscina e instalaciones deportivas, sean contratados fuera del hotel.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente.
<b>10.3.14 Alimentos y bebidas</b>		a) Recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas	Adjuntar: las recetas estándar documentadas
		b) Carta de alimentos en español e inglés	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Carta de licores y vinos en español e inglés.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		d) Suministro de hielo las 24 (h) horas.	Adjuntar: manual de procedimientos.

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		e) Servicio de <i>room service</i> las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente
		f) Un protocolo de servicios documentado.	Adjuntar: protocolo de servicios.
10.3.15 Servicio de restaurante	10.3.15.1 Características del servicio.	a) Tener un restaurante.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que los manteles, cubre manteles (tapas), servilletas y muletones se encuentran en perfecto estado.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela se cambian en cada rotación de clientes.	Adjuntar: protocolo de servicios.
	10.3.15.2 Vajilla	a) Tener vajilla de cerámica o porcelana.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		c) Garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento.	Garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos,
	10.3.15.3 Cristalería	a) Tener cristalería de vidrio con un diseño apropiado a las diferentes características de cada bebida que ofrece el establecimiento y que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos, licores y vinos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).	Adjuntar: evidencia fotográfica y procedimiento de mantención y rotación de cristalería y vajilla.
	10.3.15.4 Cubertería	a) Tener cubiertos de acero calibre 18/10.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		b) Garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento.	Adjuntar: evidencias fotográficas.
		c) Garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
	10.3.15.5 Área de cocina	El hotel debe como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería.	Adjuntar: evidencia fotográfica o convenio de la prestación de este servicio por un tercero.
10.3.15.6 Personal	a) Tener un jefe de servicio con conocimientos de <i>somelier</i> .	Adjuntar: certificado de competencias.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) Garantizar que se explica la preparación de los platos a solicitud del huésped.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente.	
		c) Garantizar que se planea y se controla la producción de los alimentos.	Adjuntar: programa de control de alimentos.	
<b>10.3.16 Servicios complementarios del establecimiento</b>	<b>10.3.16.1 básicos</b>	a) Tener servicio de teléfono disponible para los huéspedes y clientes en las áreas públicas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		b) Tener información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		c) Tener un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de cómputo con programas vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, internet, impresora).	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		d) Tener servicio de lavandería.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		e) Tener propio o contratado el servicio de salón de belleza dentro de las instalaciones.	Adjuntar: evidencia fotográfica o convenio de prestación del servicio por un tercero.	
		f) Prestar propio o contratado el servicio de asistencia médica las 24 (h) horas.	Adjuntar: evidencia fotográfica o convenio de prestación del servicio por un tercero.	
		g) Ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.	
		h) Tener correo de voz, servicio de mensajes automáticos.	Adjuntar: constancia de prestación del servicio.	
	<b>10.3.16.2 extras</b>	<b>Servicios</b>	a) Facilitar el servicio de reservación de tours.	Adjuntar: listado de proveedores encargados de la prestación de servicios turísticos.
			b) Facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales.	Adjuntar: datos de los proveedores de servicio.
			c) Facilitar el acceso a servicios médicos.	Adjuntar: los mecanismos para que los clientes accedan a estos servicios.
			d) Tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			e) Tener periódico disponible en las áreas públicas.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
			f) Ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.	Adjuntar: listado de empresas aseguradoras.
g) Facilitar el servicio de alquiler de vehículos.			Adjuntar: listado proveedores.	
h) Facilitar el pago en moneda extranjera.			Adjuntar: protocolo servicio al cliente.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		i) Prestar el servicio de brillo de calzado.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
<b>10.3.17 Seguridad</b>		a) Prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		b) Garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		c) Garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		d) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		e) Garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel.	Adjuntar: certificados de formación y capacitación de los empleados en seguridad.
		f) Entregar la llave únicamente a la persona registrada.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		j) Garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
<b>10.3.18 Transporte</b>		a) Garantizar que el servicio se presta las 24 (h) horas.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		b) Garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		c) Garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio.	Adjuntar: protocolos de servicio.
		d) Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio.	Adjuntar: registros de control y mantenimiento.
		e) Disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		f) Garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento.	Adjuntar: evidencia fotográfica.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		g) Facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		h) Informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		i) Recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos.	Adjuntar: formatos de asignación de recorridos.
		j) Garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		k) Garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		l) Garantizar que el personal 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.	Adjuntar: protocolo servicio al cliente.
		m) Garantizar que el personal transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región.	Adjuntar: certificado de competencias laborales.
<b>10.3.19 Personal del establecimiento</b>		a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel.	Adjuntar: documentos con los perfiles requeridos.
		b) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal.	Adjuntar: programas de capacitación.
		c) Garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas.	Adjuntar: certificados de competencias laborales de acuerdo a su cargo.
		d) Garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos.	Adjuntar: evidencia fotográfica.
		e) Garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.	Adjuntar: protocolo de servicio al cliente y manual de entrenamiento al personal.
		f) Tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español.	Adjuntar: certificados de competencia en idiomas.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			g) Garantizar la capacitación a los empleados en inglés o en otro idioma.	Adjuntar: programas de capacitación en idiomas.
	<b>10.3.20 Política de calidad</b>		El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.	Adjuntar: políticas y objetivos de calidad documentadas de la organización.
	<b>10.3.21 Evaluación del servicio y acciones correctivas</b>	<b>10.3.21.1 Evaluación del servicio por parte del cliente</b>	a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido.	Adjuntar: formatos o mecanismos de evaluación.
b) Estructurar la evaluación conforme a sus políticas.			Adjuntar: mecanismo de evaluación.	
c) Realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.			Adjuntar: indicadores.	
		<b>10.3.21.2 Auditorías internas de servicio</b>	a) Establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente.	Adjuntar: procedimientos documentados.
b) Realizar auditorías internas periódicas con base en el procedimiento establecido.			Adjuntar: registros de las auditorías realizadas.	
c) Definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas.			Adjuntar: protocolo servicio al cliente.	

**NTSH 007 POSADAS TURÍSTICAS, REQUISITOS DE PLANTA Y DE SERVICIOS**

ITEM			EVIDENCIA	
<b>1. REQUISITOS DE PLANTA</b>	<b>1.1 PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO</b>	<b>1.1.1 edificación</b>	a) Las posadas cuentan como máximo con cuatro habitaciones.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
			b) Los materiales utilizados en la construcción, cumplen las características constructivas de la arquitectura tradicional.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
			c) Las áreas o construcciones destinadas a las habitaciones, baños y cocinas están claramente separadas y delimitadas.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
			d) Las paredes exteriores están protegidas de las lluvias y el sol mediante cubiertas con alero .	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
			e) Las cubiertas cuentan con canales para la recolección de aguas lluvias.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
			f) Las instalaciones abiertas, tales como terrazas, kioscos, miradores, estaderos, comedores están cubiertas con materiales locales, debidamente tratados para impedir su deterioro y la proliferación de plagas.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
			g) Las habitaciones, cocinas y baños cuentan con iluminación eléctrica.	Adjuntar:

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		h) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con ventilación e iluminación natural directa.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
		i) La entrada principal es accesible para personas con discapacidad.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
		j) Las redes de servicios sanitarios, están ocultas en las paredes o pisos.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
		k) Las redes de servicios eléctricos son conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y las uniones están protegidas por cajas.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
		l) Las redes de servicios hidráulicos están protegidas y canalizados.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
	<b>1.1.2 áreas verdes</b>	a) Las posadas cuentan con áreas verdes.	Adjuntar: Evidencia Fotográfica
		b) Cuentan con un programa y registro de mantenimiento de las áreas verdes	Adjuntar: programa y registro de mantenimiento
		c) Cuenta con un programa y registro de control de plagas	Adjuntar: programa y registro de control de plagas
		d) Las áreas verdes cuentan con un área conexas para uso de los clientes	Adjuntar: evidencia fotográfica
		e) El área para uso de los clientes cuenta con inmobiliario autóctono	Adjuntar: evidencia fotográfica
	<b>1.1.3 Recepción</b>	a) Cuenta con espacio de recepción para los trámites de inscripción, facturación y atención al cliente	Adjuntar: evidencia fotográfica
		b) La recepción tiene zona de espera dotadas de sillas o sillones y una mesita baja	Adjuntar: evidencia fotográfica
	<b>1.1.4 Corredores/ pasillos</b>	a) Cuenta con iluminación mínima de 150 Luxes	Adjuntar: evidencia del fotográfica del empaquete de los elementos de iluminación
		b) Tiene señalización para salidas de emergencia.	Adjuntar: evidencia fotográfica
		c) Cuenta con señalización para identificar las habitaciones	Adjuntar: evidencia fotográfica

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<b>1.2 HABITACIONES</b>		a) La habitación estándar de una cama es de 12.50 m <sup>2</sup> o más	Adjuntar: planos
		b) La habitación estándar con dos camas o una cama doble es de 18,25 m <sup>2</sup> o más (adjuntar planos)	Adjuntar: planos
	<b>1.2.1 Seguridad</b>	a) La posada cuenta con cerraduras en las ventanas.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
		b) La posada cuenta con cadena y pasador en las puertas.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
		c) La posada tiene puertas con cerraduras y llave privada para el cliente.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
		d) La posada tiene caja de controles eléctricos.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
	<b>1.2.2 Climatización</b>	a) La posada cuenta con ventilación natural.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
		<b>1.2.3 Muebles</b>	a) Las camas sencillas son de 1.00 m x 1,90.
	b) Las camas sencillas tienen colchón y almohadas.		Adjuntar: evidencia fotográfica .
	c) Las camas dobles son 1.40 m x 1,90 m.		Adjuntar: evidencia fotográfica .
	d) Las camas dobles tienen colchón y almohada.		Adjuntar: evidencia fotográfica .
	e) Los colchones tienen su fecha de rotación vigente		Adjuntar: registro rotación



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		f) La habitación de la posada tiene mesa de noche por cama	Adjuntar: evidencia fotográfica
		g) Cuentan con artículos decorativos en las paredes acorde con el estilo del establecimiento y las tradiciones culturales de la zona.	Adjuntar: evidencia fotográfica
		h) Cuentan con espacio para colgar ropa en ganchos.	Adjuntar: evidencia fotográfica
	<b>1.2.4 Conexiones</b>	a) Las habitaciones tienen tomas eléctricas.	Adjuntar: evidencia fotográfica
	<b>1.2.5 Ropa de cama</b>	a) La ropa de cama no presenta manchas, descosidos, huecos, perforaciones o decoloración en los tejidos.	Adjuntar: evidencia fotográfica
		b) Cuenta con protectores para colchones y almohadas.	Adjuntar: evidencia fotográfica
		c) La ropa de cama es de 50 % poliéster y 50 % algodón	Adjuntar: referencia producto del
		d) Cuenta con un inventario (park stock) mínimo dos juegos por cama	Adjuntar: evidencia fotográfica .
	<b>1.2.6 Piso</b>	a) Tiene pisos lisos.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
		b) Tiene pisos en buen estado de conservación.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
	<b>1.2.7 ventanas</b>	a) Las ventanas de las habitaciones cuentan con cortinas, persianas o similares.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
		b) Las cortinas persianas o similares no presentan roturas o manchas.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
	<b>1.2.8 Iluminación</b>	a) Cuenta con lámpara para leer.	Adjuntar: evidencia fotográfica .

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			b) Cuenta con iluminación general.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
			c) Disponen de una lámpara de batería recargable.	Adjuntar: evidencia fotográfica .
2. BAÑOS DE HABITACIONES	2.1 Requisitos		a) Tienen registro de limpieza y desinfección diaria	Adjuntar: registro de limpieza .
			b) Cuenta con agua las 24 horas	Adjuntar: evidencia de los tanques de agua
			c) Tiene ventilación	Adjuntar: evidencia fotográfica
			d) El piso no está alfombrado	Adjuntar: evidencia fotográfica .
			e) Tiene toallero	Adjuntar: evidencia fotográfica
			f) Tiene jabonera	Adjuntar: evidencia fotográfica
			g) Los baños cuentan con portarrollos de papel	Adjuntar: evidencia fotográfica .
			h) Los lavamanos cuentan con espejo	Adjuntar: evidencia fotográfica .
	2.2 ducha		a) El piso o superficie de la ducha es antideslizante	Adjuntar: evidencia fotográfica
3. SALA COMEDOR			a) La posada cuenta con espacios para sala comedor	Adjuntar: evidencia fotográfica .
			b) La posada ofrece el servicio de comedor	Adjuntar: evidencia fotográfica

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			c) La sala y el comedor cuentan con un número de muebles (sillas, mesas, perezosas, hamacas y otras), suficientes para el uso del máximo de usuarios posibles	Adjuntar: evidencias fotográficas .
			d) Los muebles tienen características adecuadas a las condiciones de la zona	Adjuntar: evidencia fotográfica .
			e) La sala cuenta con iluminación artificial	Adjuntar: evidencias fotográficas .
			f) Las posadas tienen registros de limpieza diaria de la sala y el comedor	Adjuntar: registro limpieza de .
5. RESERVA DE AGUA PARA LA POSADA	4.1 Requisitos		a) El área de cocina tiene ventilación hacia el exterior	Adjuntar: evidencia fotográfica .
			b) Cuenta con batería de cocina	Adjuntar: evidencias fotográficas
			c) La cocina tiene lavaplatos	Adjuntar: evidencia fotográfica
			d) La cocina cuenta con fogones a gas, eléctrico o de carbón	Adjuntar: evidencias fotográficas
			e) La cocina cuenta con armarios o anaqueles para el almacenamientos de víveres	Adjuntar: evidencias fotográficas
			f) Cuenta con registros de limpieza y desinfección área de la cocina	Adjuntar: registros
5. RESERVA DE AGUA PARA LA POSADA	5.1 Agua potable		a) La posada cuenta con un tanque de reserva mínimo de 1000 litros	Adjuntar: evidencias fotográficas
			b) Las posadas realizan mantenimiento a los tanques de reserva y tienen sus respectivos registros	Adjuntar: registros de mantenimiento .
	5.2 Basuras		a) La posada cuenta con recipientes de basura	Adjuntar: evidencia fotográfica

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

6. REQUISITOS DEL SERVICIO	5.3 otros espacios		b) Dispone y cuenta con un manual para el manejo de basuras	Adjuntar: manual	
			a) La posada cuenta con cuarto de máquinas	Adjuntar: evidencia fotográfica	
			b) La posada cuenta con tanque de combustible (ACPM-GAS), con suficiente aireación	Adjuntar: evidencias fotográficas	
	6.1 SERVICIOS EN EL ESTABLECIMIENTO	6.1.1 Recepción	a) La posada lleva un registro de huéspedes		Adjuntar: registro de huéspedes
			b) La cuenta del cliente está disponible para saldos parciales		Adjuntar: evidencia fotográfica o documentada
			c) Cuenta con un sistema claro y detallado		Adjuntar: evidencia fotográfica del sistema o soportes de esté
			d) Tiene una guía de información sobre seguridad interna y externa		Adjuntar: guía de información
			e) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad		
			f) Se informa sobre los servicios, e instrucciones precisas de uso que la posada ofrece al cliente		Adjuntar: documentos donde se encuentre está información
			g) Se da información al cliente sobre las tarifas vigentes		Adjuntar: tabla de tarifas vigentes
h) Se da información al cliente sobre los atractivos turísticos de la zona				Adjuntar: imágenes de las guías turísticas de la región	
i) Se informa sobre los medios de transporte, sus conexiones y los horarios actualizados				Adjuntar: documentos que contengan está información	
j) Los horarios de atención al público están claramente definidos		Adjuntar: imágenes de la recepción donde se evidencien los horarios de atención			

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			a) Las posadas llevan registro de limpieza diaria	Adjuntar: registro de limpieza
		<b>6.1.2 Habitaciones</b>	b) Tienen las instrucciones de emergencias y evacuación detrás de las puertas	Adjuntar: evidencia fotográfica
			c) Disponen de las tarifas en un lugar visible	Adjuntar: evidencia fotográfica
			d) Las habitaciones permanecen limpias y desinfectadas	Adjuntar: registros de limpieza y evidencias fotográficas
			a) Tiene una barra de jabón por huésped	Adjuntar: registro de limpieza de las habitaciones
<b>7. BAÑOS DE HABITACIONES</b>	<b>7.1 ARTICULOS Y ENSERES</b>		b) Dispone de jabón y toallas	Adjuntar: evidencia fotográfica
			c) Tiene cesto de papel	Adjuntar: evidencia fotográfica
			d) Cuenta con un juego de toallas de cuerpo y manos o facial, para cada huésped	Adjuntar: evidencia fotográfica
			e) Las toallas no están manchadas ni rotas	Adjuntar: evidencias fotográficas
			f) Tiene papel higiénico	Adjuntar: evidencias fotográficas
			g) Tiene preservativos	Adjuntar: evidencias fotográficas
		<b>7. COMEDOR</b>		a) Cuenta con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica
<b>9. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>		a) La posada cuenta con botiquín de primeros auxilios	Adjuntar: evidencias fotográficas	
		b) Cuenta con servicio de despertador	Adjuntar: protocolo de recepción	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

10. TRATAMIENTO DE QUEJAS	10.1 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		a) Disponen de información sobre el proceso de quejas	Adjuntar: evidencias fotográficas o documentos donde se brinde está información .
			b) Dispone de un sistema de atención de quejas	Adjuntar: sistema o formato de quejas .
			c) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente	Adjuntar: protocolo de atención de quejas
			d) Existen los medios para el registro de quejas	Adjuntar: protocolo de atención de quejas
			e) Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución	Adjuntar: formato de satisfacción al cliente
			f) Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta acciones futuras	Adjuntar: sistema de atención de quejas y reclamos.
			g) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciéndoles seguimiento	Adjuntar: protocolo de atención de quejas .
11. SERVICIO DE RESERVAS	11.1 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		a) Se realiza un control de reservas admitidos y previsibles	Adjuntar: manual de funciones del área de reservas
			b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas	Adjuntar: manual de funciones del área de reservas
			c) Se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reservas y sin posibilidad de alojarlo y su solución	Adjuntar: manual de funciones del área de reservas
			d) Se recogen todas las especificaciones de reservas realizadas por el cliente y se atienden	Adjuntar: formatos de reservas .
			e) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo a lo dispuesto por la posada	Adjuntar: manual de funciones del área de reservas

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			f) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio	Adjuntar: manual de funciones del área de reservas
12. SEGURIDAD			a) La posada cuenta con un plan de emergencia y evacuación	Adjuntar: plan de emergencia
			b) La posada cuenta con un extintor de carga vigente	Adjuntar: evidencia fotográficas
			c) Facilita el acceso a servicios médicos	Adjuntar: evidencia fotográfica o documentos que faciliten este servicio
			d) Se controlan los accesos a las habitaciones	Adjuntar: protocolo de seguridad
			e) Se controlan los accesos a las habitaciones	Adjuntar: protocolo de seguridad
			f) Se controlan los visitantes a las posadas	Adjuntar: protocolo de seguridad
			g) Se entregan las llaves únicamente a las personas registradas	Adjuntar: registro de control de llaves
	13. REQUISITOS DE PERSONAL			a) Se establecen y se cumplen los programas de entrenamiento y capacitación del personal relacionados con todas las actividades de las posadas
		<b>13.1.1 REQUISITOS DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN</b>	a) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por la posada	Adjuntar: evidencia fotográfica
			b) El vestuario del personal no presenta manchas ni roturas	Adjuntar: evidencias fotográficas
		<b>13.1.2 REQUISITOS DEL PERSONAL DE COCINA</b>	a) Tiene el cabello limpio, recogido y cubierto por gorro	Adjuntar: evidencia fotográfica

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		b) La ropa de trabajo (uniforme, delantal y otros), está limpia	Adjuntar: evidencia fotográfica
		c) Los zapatos son cerrados adelante	Adjuntar: evidencia fotográfica
	<b>13.1.3 REQUISITOS DEL PERSONAL DE SERVICIO DE COMEDOR</b>	a) Personal uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos de la posada	Adjuntar: evidencia fotográfica
		b) El vestuario del personal del comedor no presenta manchas ni roturas	Adjuntar: evidencia fotográfica

**CHECK LIST – NTSH 008 ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y DE SERVICIOS**

Ítems		Evidencia
<b>1. ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS</b>	1.1 REQUISITOS DE PLANTA	<p>1.1.1 Edificación</p> <p>a) Tener iluminación exterior e interior y garantizar la prestación del servicio de energía cuando sea requerido.</p> <p>b) Tener señalización arquitectónica y de seguridad.</p> <p>c) Contar con mobiliario en buen estado.</p> <p>d) Tener las redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos.</p> <p>e) Tener redes de servicios eléctricas conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas.</p> <p>f) Tener las redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas.</p> <p>g) Tener las habitaciones y cocina con iluminación eléctrica.</p> <p>h) Tener las habitaciones y cocina con ventilación e iluminación directa.</p>
		<p>1.1.2 Estacionamiento</p> <p>a) El alojamiento rural debe como mínimo contar con zona de parqueo con iluminación nocturna</p> <p>Nota: Cuando aplique</p>
		<p>1.1.3 Áreas verdes</p> <p>a) El alojamiento rural debe contar como mínimo con áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.</p>
	1.2 ESPACIOS PÚBLICOS	<p>1.2.1 Emergencias</p> <p>a) Detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines</p> <p>b) Mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente</p> <p>c) Tener un plan de emergencia.</p>



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<p>1.2.2 Recepción</p> <p>a) El alojamiento rural debe como mínimo tener corredores/ pasillos iluminados, con espacios circulación libre de obstáculos</p>		<p>Adjuntar: planos y evidencia fotográfica.</p>
<p>1.2.3 Corredores/pasillos</p> <p>a) El alojamiento rural debe como mínimo tener corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos. Nota: para construcciones nuevas, después de publicada la norma, se recomienda que estos tengan como mínimo 90 cm de ancho.</p>		<p>Adjuntar: planos y evidencia fotográfica</p>
<p>1.2.4 Baños públicos</p> <p>a) El alojamiento rural debe como mínimo tener baños independientes para cada género</p>		<p>Adjuntar: planos y evidencia fotográfica</p>
<p>1.2.5 Climatización</p> <p>a) El alojamiento rural debe como mínimo tener ventilación mecánica o natural</p>		<p>Adjuntar: planos y evidencia fotográfica</p>
<p>1.2.6 Habitaciones</p> <p>a) Garantizar que las habitaciones cuenten con espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio, además deben tener: puertas y ventanas en cada una de las habitaciones; un sistema de cierres en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; camas sencillas o dobles; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitación con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación; una silla o puesto de sofá por habitación; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso; iluminación general.</p> <p>b) Tener baño privado en la habitación, el cual debe como mínimo garantizar el suministro de aguas las 24 (h) horas; ventilación mecánica o natural; espejo, conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.</p> <p>c) Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio; sanitario con aro y tapa; toallero; jabonera; portarrollos de papel; cesto para papeles; ducha; piso o superficies antideslizantes y pasamanos de seguridad.</p>		<p>a) Adjuntar: evidencia fotográfica y registro de rotación vigente</p>
		<p>b) Adjuntar: planos evidencia fotográfica</p>
		<p>c) Adjuntar: evidencia fotográfica</p>
<p>1.2.7 Áreas recreativas</p> <p>a) Tener el servicio de piscina propia o contratada.</p> <p>Nota 1: No aplica en clima frío.</p> <p>Nota 2: Aplica en clima frío en establecimientos que ofrezcan el servicio de piscina termal.</p> <p>b) Contar con áreas recreativas en instalaciones propias o contratadas.</p>		<p>Adjuntar: evidencia fotográfica y contrato de arrendamiento cuando aplique.</p>
<p>1.2.8 Alimentos y bebidas</p> <p>a) Ofrecer el servicio de alimentos y bebidas</p> <p>b) Prestar el servicio de alimentación en horas determinadas.</p> <p>c) Contar en el área con mesas y sillas requeridas, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.</p>		<p>a) Adjuntar: evidencias fotográficas y la carta de alimentos y bebidas del establecimiento</p>
		<p>b) Adjuntar: evidencias fotográficas donde estén visibles para el público y</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		protocolo del servicio.
		c)Adjuntar: evidencia fotográfica e inventario.
	1.2.9 Reserva de agua para todo el establecimiento a) El alojamiento rural como mínimo debe tener un sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100% del establecimiento	Adjuntar: evidencia fotográfica y manual de procedimientos.
	1.2.10 Zonas generales a) Cuarto de máquinas y herramientas. b) Cuarto y recipientes identificados para el establecimiento temporal de residuos sólidos. c) Un programa de manejo de residuos sólidos. d) Un sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado.	a) y b)Adjuntar: evidencia fotográfica  c) Adjuntar: programa de mantenimiento.  d)Adjuntar: evidencia fotográfica y /o planos
	1.2.11.1 en cuanto a la edificación, el alojamiento rural debe como mínimo tener los siguientes procedimientos a) Un procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo. b) Un procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo. c) Un procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de mantenimiento de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo.	a) y b)Adjuntar: manual de mantenimiento  c) Adjuntar: manual de mantenimiento y de registro
	1.2.11.2 El alojamiento rural debe como mínimo tener, los siguientes programas a) Un programa de registro y control de plagas. b) Un programa y registro de mantenimiento preventivo y correctivo para el inmobiliario de las habitaciones. c) Un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas. d) Un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos. e) Un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas.	a) Adjuntar: evidencia programa de mantenimiento.  b), c), d) y e)Adjuntar: programa y registros de mantenimiento
1.3 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD	a) El alojamiento rural debe como mínimo tener la entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad	Adjuntar: planos y evidencia fotográfica

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

1.4 REQUISITOS DE SERVICIOS	<p>1.4.1 Servicios del establecimiento</p> <p>a) El alojamiento rural debe emplear mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento</p>	Adjuntar: evidencia fotográfica y programa de mantenimiento.
	<p>1.4.2 Baños públicos</p> <p>a) Garantizar el suministro de agua las 24 horas. b) Tener ventilación mecánica o natural. c) Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio tales como: cesto para papeles; toallas de papel para manos; dispensador con jabón líquido y portarrollos con papel higiénico. d) Gancho para colgar bolsos y chaquetas</p>	Adjuntar: evidencia fotográfica
	<p>1.4.3 Servicios de equipaje</p> <p>a) Garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente. b) Disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente</p>	Adjuntar: manual de protocolo de servicio
1.5 SERVICIO DE RECEPCIÓN	<p>a) Garantizar el servicio 24 (h) horas. b) Dar trato al cliente de acuerdo al protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento. c) Tener un registro de huéspedes. d) Contar con servicio de comunicación. e) Tener en un lugar visible las tarifas vigentes. f) Informar sobre la hora de salida Check Out. g) Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas. h) Contar con una guía turística y mapas del destino. i) Brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento</p>	a)Adjuntar: manual de protocolo de reservas
		b)Adjuntar: protocolo de servicios
		c)Adjuntar: tarjeta de registro hotelero y registro de huéspedes
		d) y e)Adjuntar: evidencia fotográfica
		f)Adjuntar: protocolo de reservas
		g)Adjuntar: protocolo de servicios
		h)Adjuntar: evidencia fotográfica
		i)Adjuntar: imágenes de los mapas y las guías turísticas
		a) Adjuntar: formatos de quejas y los registros de atención
		b)Adjuntar: formatos de recolección de esta información
1.5.1 Prevención y atención de quejas		
<p>a) Establecer un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimientos. b) Informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidad, entre otros).</p>		

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>1.5.2 Registro y acomodación (Check In)</p> <p>a) Acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee.</p> <p>b) Disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos.</p> <p>c) Tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios.</p> <p>d) Tener dispuestas las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido por las políticas del establecimiento.</p> <p>e) Ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el huésped quede alojado.</p>	<p>a), b), c) y e) Adjuntar: protocolo de servicios</p>
	<p>1.5.3 CANCELACIÓN DE CUENTAS Y SALIDAS (Check Out)</p> <p>a) Preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida.</p> <p>b) Disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible.</p> <p>Nota: cuando aplique</p> <p>c) Realizar la comprobación de tarjetas de crédito y/o débito, de acuerdo con el protocolo de servicio y seguridad</p> <p>Nota: cuando aplique</p>	<p>a) Adjuntar: formatos de cuenta de cobro</p>
	<p>1.5.4 servicios de reservas</p> <p>a) recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas.</p> <p>b) disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia.</p> <p>c) registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento.</p> <p>d) Asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada, siempre que este aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas.</p> <p>e) Justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento.</p> <p>f) Realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.</p> <p>g) Registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio.</p> <p>h) Informar al cliente las diferentes formas de pago.</p> <p>i) Informar la disponibilidad para el servicio de estacionamiento.</p> <p>Nota: cuando aplique</p>	<p>b) Adjuntar: evidencias fotográficas</p> <p>c) Adjuntar: protocolo de servicio y seguridad</p> <p>Adjuntar: protocolo de reservas e información sobre el servicio de parqueadero</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>1.5.5 HABITACIONES</p> <p>1.5.5.1 Seguridad</p> <p>a) El alojamiento rural debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.</p> <p>1.5.5.2 ventanas</p> <p>a) Tener cortinas, persianas, Black Out o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas.</p> <p>b) Garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, Black Out o similares estén en perfecto estado y que su cierre o apertura se desarrolle normalmente.</p> <p>1.5.5.3 Ropa de cama</p> <p>a) Disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.</p> <p>b) Garantizar que la ropa de cama es de género 50% poliéster y 50% algodón.</p> <p>c) Mantener un inventario de 2 juegos por cama.</p> <p>d) Tener almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped.</p>	<p>Seguridad: Adjuntar: evidencias fotográficas y planos de evacuación.</p>
		<p>Ventanas: Adjuntar: evidencias fotográficas</p>
		<p>Ropa de cama: Adjuntar: evidencias fotográficas y la referencia del producto</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>1.5.6 BAÑO DE HABITACIONES</p> <p>1.5.6.1 Toallas</p> <p>a) Tener una toalla de manos por habitación y una de cuerpo por cada huésped.</p> <p>b) Tener toalla facial o pañuelos faciales.</p> <p>c) Tener toallas de cuerpo de 0.60 m x 1.20 m, de 550 gr/m<sup>2</sup>, peso 376 gr.</p> <p>d) Tener toallas para manos de 0,40m X 0,68m.</p> <p>e) Disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos.</p> <p>f) Tener un inventario de dos toallas por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.</p> <p>1.5.6.2 ARTICULOS Y ENSERES</p> <p>a) Papel higiénico</p> <p>b) Amenities (champú y jabón) (adjuntar evidencias fotográficas).</p>	<p>a), b), c), e) y f)</p> <p>Adjuntar: evidencia fotográfica y</p> <p>d) Adjuntar: referencia del producto.</p>
	<p>1.5.7 ALIMENTOS Y BEBIDAS</p> <p>a) EN cuanto a los requisitos el alojamiento rural debe tener como mínimo carta de alimentos y bebidas.</p> <p>Nota: cuando aplique</p>	<p>Adjuntar: carta de alimentos y bebidas</p>
	<p>1.5.8 SERVICIO DE RESTAURANTE</p> <p>1.5.8.1 Características del servicio</p> <p>a) Tener los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas.</p> <p>b) Garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares son cambiados en cada rotación del cliente.</p> <p>1.5.8.2 vajillas</p> <p>a) Tener vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme.</p> <p>b) Tener un menaje corresponde al 120% de la capacidad de huéspedes en el lugar.</p> <p>c) Garantizar que la cristalería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica y protocolo de servicio</p> <p>Adjuntar: evidencia fotográficas e inventario.</p>
	<p>1.5.8.3 PERSONAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</p> <p>a) Tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>1.5.9 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL ESTABLECIMIENTO</p> <p>1.5.9.1 Servicios básicos</p> <p>a) Contar con servicios de lavandería.</p> <p>b) Tener cajilla de seguridad.</p> <p>1.5.9.2 servicios extras</p> <p>a) ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours.</p> <p>b) facilitar el acceso a servicios médicos.</p> <p>c) Tener botiquín de primeros auxilios de acuerdo a lo establecido en la legislación).</p> <p>d) Ofrecer el servicio de seguros a los huéspedes.</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica y protocolo de servicios.</p> <p>Adjuntar: evidencia fotográfica y convenio con la empresa aseguradora</p>
	<p>1.5.10 SEGURIDAD</p> <p>a) Disponer de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante 24 (h) horas (adjuntar evidencia fotográfica o el plan de seguridad)</p> <p>b) Controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo (adjuntar protocolo de seguridad).</p> <p>c) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento (adjuntar protocolo de seguridad).</p>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica y protocolo de seguridad</p>
	<p>1.5.11 PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO</p> <p>a) Establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente (adjuntar formatos con los perfiles del personal)</p> <p>b) Establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con las actividades del establecimiento (adjuntar programas de entrenamiento).</p> <p>Garantizar que todo el personal cuente con uniformes y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento (adjuntar evidencias fotográficas).</p>	<p>a)Adjuntar: formatos con los perfiles del personal</p> <p>b)Adjuntar: programas de entrenamiento</p> <p>c)Adjuntar: evidencias fotográficas</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

**CHECK LIST – NTSH 009 APARTAMENTOS TURÍSTICOS, REQUISITOS DE PLANTA Y DE SERVICIOS**

Ítems		Evidencia	
<b>1. REQUISITOS DE PLANTA</b>	<b>1.1 INMUEBLE</b>	Programa o registro anual de mantenimiento preventivo o correctivo	Adjuntar: Programa de mantenimiento / Manual de procedimientos
		Iluminación en todas la áreas	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Un sistema alternativo de iluminación	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Extintor contra incendios con carga vigente	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Un mecanismo que permita visualizar el exterior	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Un sistema de cierre en la puerta de entrada	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Un sistema de cierre en las ventanas (cuando aplique)	
	Un baño por cada dos habitaciones	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
	<b>1.2 BANOS</b>	Ventilación mecánica o natural	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		El piso antideslizante en seco y mojado	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Espejo, lavamanos, toallero o dispensador de toallas, portarrollos de papel, ducha, espejo y sanitario	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Jabonera en lavamanos y en la ducha	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Pasamanos de seguridad en la ducha	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		Agua caliente y fría Nota: aplica para climas con temperaturas inferiores a 18° promedio.	Adjuntar: Evidencia fotográfica del calentador
		Luz fría	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		La adecuación para prestar el servicio a personas con discapacidad Nota: para apartamentos de construcciones nuevas  Nota: opcional para apartamentos de construcciones antiguas.	Adjuntar: Evidencias fotográficas
		<b>1. REQUISITOS DE PLANTA</b>	
		Conexión para aparatos eléctricos con la indicación del voltaje cerca del lavamanos	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	<b>1.3 HABITACIONES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Dimensiones, incluye baño y closet, de 12.5m <sup>2</sup>	Adjuntar: Planos
<b>CLIMATIZACIÓN</b>		
	Ventilación natural	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Ventilación mecánica (abanico, aire acondicionado entre otros) Nota: aplica para climas con temperaturas superiores a 18° promedio	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>MUEBLES</b>		
	Cama doble de 1.40 m x 1,90m	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Cama sencilla de 0.90 m x 1,90 m Nota: solo se permite en habitaciones auxiliares	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Camas con colchón y almohadas	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Dos almohadas mínimo por cada huésped	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Un colchón por cada cama con su fecha de rotación vigente	Adjuntar: Registro de rotación
	Dos mesas de noche por cama doble	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Un artículo decorativo en las paredes	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Closet o armario con puerta	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Perchero	Evidencias fotográficas
	Tener a disposición del cliente cunas para niños menores de 12 años	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>ROPA DE CAMA</b>		
	Ropa de cama limpia sin manchas, ni descocidas, sin huecos o decoloración de los tejidos	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Ropa de cama género 50% algodón 50% poliéster	Adjuntar: Referencia del producto
	Un inventario (Par Stock) dos juegos por cama	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Dos cobijas disponibles a solicitud del cliente	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Protector para colchones y almohadas	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Cubrelecho para cama	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>PISO</b>		
		Adjuntar:

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Los pisos y/o tapetes deben estar limpios, sin roturas ni manchas	Evidencias fotográficas
<b>VENTANAS</b>		
	Cortinas, persianas, Black Out o similares	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Las cortinas, persianas, Black out o similares deben estar limpias, sin manchas y sin roturas	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>ILUMINACIÓN</b>		
	Iluminación general	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Una lámpara para leer	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	El encendido y apagado conmutable cerca a las	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Las habitaciones tienen tomas eléctricas Nota: No aplica en lugares sin redes eléctricas	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>ROPA DE CAMA</b>		
	La ropa de cama no presenta manchas, descosidos, huecos, perforaciones o decoloración en los tejidos	Adjuntar: evidencias fotográficas
	Cuenta con protectores para colchones y almohadas	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	La ropa de cama es de 50 % poliéster y 50 % algodón	Adjuntar: Referencia del producto
	Cuenta con un inventario (park stock) mínimo dos juegos por cama	Adjuntar: Inventario
<b>PISO</b>		
	Tiene pisos lisos Nota: los materiales dependerán del clima y de las condiciones tipológicas de la construcción.	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Tiene pisos en buen estado de conservación	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>VENTANAS</b>		
	Las ventanas de las habitaciones cuentan con cortinas, persianas o similares	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Las cortinas persianas o similares no presentan roturas o manchas	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>ILUMINACIÓN</b>		
		Adjuntar:

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Cuenta con lámpara para leer	Evidencias fotográficas
	Cuenta con iluminación general	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Disponen de una lámpara de batería recargable	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>TOALLAS</b>		
	Tener como mínimo un juego de toallas por huésped	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Tener toallas limpias, sin manchas y sin roturas	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Tener toallas para cuerpo de 0.60m x 1.20m	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Tener toallas para manos de 0.40 m x 0.68 m	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Tener toallas faciales de 0,30 m x 0,30 m Nota: este requisito es recomendable, por lo tanto su cumplimiento es opcional	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Tener roda pie de 0,50 m x 0.76 m Nota: este requisito es recomendable por lo tanto su cumplimiento es opcional.	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>SALA COMEDOR</b>		
	Estar iluminados	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Contar con mobiliario mínimo para las áreas respectivas de acuerdo con la capacidad del apartamento	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Contar con cubertería, vajilla y lencería proporcional al número de usuarios del apartamento	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Contar con ventilación mecánica o natural	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>ÁREAS DE COCINA</b>		
	Servicio de agua fría y caliente Nota: aplica con climas para temperaturas inferiores a los 18°C promedio	Adjuntar: Evidencia fotográfica del calentador.
	Ventilación directa al exterior	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Extractores de olores y humo	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Lavaplatos	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Tres fogones a gas o de energía eléctrica	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Un horno eléctrico o de gas	Adjuntar:

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<b>2. REQUISITOS DE SERVICIOS</b>			Evidencias fotográficas	
		Armarios o anaqueles para los víveres y utensilios	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		Una nevera eléctrica con congelador	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		Licudora	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		Batería de cocina y sus accesorios	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		<b>RESERVA DE AGUA PARA EL APARTAMENTO</b>		
		Tanque de reserva para tres días de consumo para cuando el apartamento no está en propiedad horizontal	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		Reserva para tres días de consumo, cuando el inmueble se encuentre ubicado en un edificio	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		Las posadas realizan mantenimiento a los tanques de reserva y tienen sus respectivos registros	Adjuntar: Registros de mantenimiento	
		<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
		Disponer de un manual de manejo de basuras y de residuos orgánicos	Adjuntar: Manual	
		Tener recipientes para la recolección de basuras	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		Tener recipientes para la recolección de basuras	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		Tener un espacio para el manejo de basuras	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
		Tener certificados de fumigación contra el control de plagas	Adjuntar: Certificados de control	
		<b>2.1 HABITACIONES</b>	<b>SEGURIDAD</b>	
		Las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas	Adjuntar: Evidencias fotográficas	
	<b>ENSERES</b>			
	Tener televisor a color y con control remoto	Adjuntar: Evidencias fotográficas		
	Garantizar la señal nacional colombiana	Adjuntar: Evidencias fotográficas		
	<b>BAÑOS</b>			
	Una barra de jabón por baños	Adjuntar: Registro de limpieza		
	Papel higiénico por baño	Adjuntar: Registro de limpieza		
	Jabón líquido	Adjuntar: Evidencias fotográficas		

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Convertidores o adaptadores de corriente	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Cesto para papel	Adjuntar: Evidencias fotográficas
<b>2.2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	Servicio de lavandería o facilitar los medios para su realización	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Cajilla de seguridad	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Información acerca del alquiler de vehículos	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Facilitar el pago en moneda extranjera	Adjuntar: Evidencias fotográficas
	Acceso a servicios medico	Adjuntar: Evidencias fotográficas o convenio con la entidad de salud
	Información sobre el destino	Adjuntar: Evidencias fotográficas o guías turísticas
	<b>2.3 SERVICIOS DE RESERVAS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>
Asegurar al cliente que su reserva confirmada, es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas		Adjuntar: Protocolo de reservas
<b>PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		
Todas las reservas se deben registrar en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirman de acuerdo con lo dispuesto con el apartamento		Adjuntar: Protocolo de reservas
Cualquier cambio realizado en una reserva debe estar justificado y documentado		Adjuntar: Formatos para cambios de reservas
Se debe registrar un número telefónico u otro medio de comunicación al cliente o contacto para comunicarle cualquier imprevisto o cambio		Adjuntar: Protocolo de reservas
<b>2.4 REGISTRO-OCUPACIÓN-ACOMODACIÓN</b>		<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>
	Recibir la comunicación previa por parte del propietario o la autorización por parte del mismo	Adjuntar: Protocolo de registro y acomodación
	Comunicar cuando lo requiera a la administración por parte del mismo	Adjuntar: Protocolo de registro
	Tener los apartamentos dispuestos a entregar a los clientes a las horas pactadas según lo establecido en la reserva	Adjuntar: Protocolo de registro y acomodación
	Realizar la acomodación de acuerdo al área del apartamento Nota: una persona por cada 15m <sup>2</sup>	Adjuntar: Protocolo de registro y acomodación
<b>2.5 SEGURIDAD</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Controlar las entradas a los apartamentos que tengan acceso fácil desde el exterior	Adjuntar: Protocolo de seguridad
	Controlar y registrar los visitantes de los apartamentos	Adjuntar: Protocolo de seguridad
	Disponer de mecanismo que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados	Adjuntar: Formatos o mecanismos
	Contar con un sistema de manillas, que identifiquen al huésped alojado en el apartamento	Adjuntar: Evidencias fotográficas de las manillas
	Entregar la llave únicamente a la persona registrada	Adjuntar: Protocolo de registro

### 3. Turismo Sostenible

#### CHECK LIST – Cumplimiento NTS-TS 002 Requisitos de sostenibilidad establecimientos de alojamiento y hospedaje

Ítems		Evidencias
3.1 Autoridad y responsabilidad	Contar con un líder;	Identificación del líder: nombre, número de identificación, tipo y número de contrato
	Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma;	Descripción del cargo y responsabilidades del líder
	Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;	Manual de derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad
	Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	Descripción de las decisiones tomadas por el establecimiento para el cumplimiento de los requisitos de esta norma y su ejecución
3.2 Requisitos legales	El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento;	Lista de los requisitos legales que le sean aplicables y descripción de cómo se evalúan periódicamente
3.3 Política de sostenibilidad	El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que:  Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad;	Descripción de la definición de la política de sostenibilidad.  Documento de la Política de sostenibilidad que incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o

3. Gestión para la sostenibilidad

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;</p> <p>Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.</p>	<p>eliminación de aquellos impactos negativos, así como los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.</p> <p>Soporte de la difusión de dicha política al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.</p>
3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	<p>El EAH debe:</p> <p>A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos.</p>	<p>Matriz que relacione los productos o servicios que presta el establecimiento con sus impactos ambientales, socioculturales y económicos, una evaluación de dichos impactos y su priorización de actuación.</p>
	<p>A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad.</p>	<p>Matriz que relacione los productos o servicios que presta el establecimiento con sus impactos ambientales, socioculturales y económicos, una evaluación de dichos impactos y su priorización de actuación.</p>
3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad	<p>A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos (Ver Anexo B), contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La política de sostenibilidad;</li> <li>○ Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.</li> </ul>	<p>Documento del programa enfocado a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluya como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: la política de sostenibilidad y los requisitos legales vigentes que apliquen para el establecimiento.</p>
3.6 Información y sensibilización	<p>El EAH debe:</p> <p>Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad;</p>	<p>Documentación del programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad</p>
	<p>Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.</p>	<p>Fotografía de las sesiones de capacitación que se llevaron a cabo con los empleados y demás personal vinculado respecto a ésta Norma y registros de las actividades de</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		capacitación que ha realizado.
3.7 Documentación y registros	<p>Procedimientos documentados para los siguientes numerales:                  Identificación y actualización de requisitos legales;</p> <p>Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;</p> <p>Mejora continua.</p>	<p>Documentación de los procedimientos llevados a cabo para la identificación y actualización de requisitos legales, la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos y la mejora continua.</p>
	<p>Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con:                  La política de sostenibilidad;</p> <p>Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;</p> <p>Programas de gestión para la sostenibilidad;</p> <p>Mejora continua</p>	<p>Con evidencias anteriores éste punto ya queda cubierto.</p>
3.8 Preparación y respuesta ante emergencias	<p>El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.</p>	<p>Descripción del plan de emergencias y contingencias utilizado en el establecimiento.</p>
3.9 Mejora continua	<p>Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad</p>	<p>Descripción de las acciones encaminadas por el establecimiento para el mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad</p>
	<p>Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.</p>	<p>Descripción del monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad que lleva a cabo el establecimiento</p>



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<p>4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna</p>	<p>a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;</p>	<p>Imagen de los avisos informativos que informan a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;</p>
	<p>b. Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural;</p>	<p>Imagen de los avisos informativos que invitan a los clientes y huéspedes a tener comportamientos responsables con el entorno natural</p>
	<p>c. Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes;</p>	<p>Imagen de los avisos informativos que invitan a los clientes y huéspedes a no coleccionar, comercializar y traficar con especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes</p>
	<p>d. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la</p>	<p>Copia del menú ofrecido en los diferentes puntos de venta de</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	ley.	alimentos y bebidas en el EAH
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible	a. Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	Plan de manejo que le da el establecimiento a las rondas hídricas en el área donde está ubicado
	b. Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables;	Descripción de la información sobre las áreas naturales de uso recreativo que tiene el establecimiento y la promoción que se hace con clientes y huéspedes para que las visiten
	c. Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento;	Fotografías de los avisos informativos que identifiquen con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento;
	d. Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural;	Descripción de las acciones adelantadas para que la iluminación externa del establecimiento no cause alteraciones en el medio natural y sus resultados
	e. Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino;	Descripción de las acciones adelantadas para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino
	f. Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	Descripción de las acciones adelantadas para evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios
4.1.3 Gestión del agua	a. Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;	Descripción de las acciones adelantadas para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;
	b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua;	Facturas del agua de los últimos 6 meses en la que se registra y monitorea el consumo del agua y se
	c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias;	Fotografías que evidencien los mantenimientos preventivos, para equipos y redes de agua

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		d. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua;	Fotografías de los avisos en donde se informa a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.  Descripción de la información adicional a los avisos informativos que se comparte por parte del establecimiento para invitar al uso eficiente del agua
		e. Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	Descripción de las fuentes de agua que utiliza el establecimiento y certificación de su potabilidad
		f. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano;	Fotografías de los avisos informativos en donde se le comunica a los clientes que el agua no es apta para el consumo humano
		g. Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	Copia del certificado de la autoridad ambiental que garantiza que el manejo que da el establecimiento da a las aguas residuales es el correcto
	4.1.4 Gestión de energía	a. Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;	Descripción de las acciones adelantadas por el establecimiento para lograr el uso eficiente de la energía
		b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía;	Facturas de energía de los últimos 6 meses en la que se registra y monitorea el consumo
		c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía;	Fotografías que evidencien los mantenimientos preventivos, para equipos e instalaciones
		d. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía;	Fotografía de los avisos informativos y campañas que se desarrollan para promover el ahorro de agua por parte de colaboradores, clientes y huéspedes
		e. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes;	Descripción y fotografías de los sistemas de iluminación y ventilación naturales que utiliza el establecimiento
		f. Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	Documento que describa las energías renovables que utiliza el establecimiento y su impacto en el ahorro de estos recursos.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	a. Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados;	Registro del consumo de productos químicos empleados
	b. Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado;	Facturas de los productos químicos amigables que compra el establecimiento
	c. Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos;	Descripción de las dosis indicadas de productos químicos que utiliza el establecimiento
	d. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos;	Hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.
	e. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.	Descripción de las acciones adelantadas por el establecimiento para evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes
4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos	a. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades;	Registros del tipo de residuos sólidos que genera el establecimiento y de sus cantidades
	b. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	Descripción del programa de manejo de residuos, incluyendo los residuos peligrosos y su disposición final, utilizado en el establecimiento
4.1.6.2 Manejo de residuos peligroso	a. Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	Descripción del programa de manejo de residuos, incluyendo los residuos peligrosos y su disposición final, utilizado en el establecimiento
	b. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.	Registros del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	a. Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad;	Descripción de las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad
	b. Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación	Descripción de las acciones adelantadas por el establecimiento

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable
	c. Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	Fotografías de las áreas permitidas y señalizadas para fumadores
4.1.8 Material impreso	a. Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos;	Descripción de la reducción, reutilización, reciclaje y reemplazo por medios magnéticos del papel, adelantado por el establecimiento
	b. Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.	Especificación técnica del fabricante del papel que se utiliza en el establecimiento.
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	a. Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.	Listado de las fuentes de emisión que generan GEI identificadas por el establecimiento
	b. Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.	Registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	a. Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	Registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante
	b. Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.	Fotografía de placa o etiqueta visible en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características de cada equipo.
	c. Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.	Certificación de los mantenimientos hechos a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado por parte de la compañía de mantenimiento
	d. Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.	Registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

5. Requisitos socioculturales		e. Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.	Documento que relacione las hojas de seguridad que tiene el establecimiento y en dónde las puede encontrar el encargado de intervenciones
		f. Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.	Descripción del mecanismo de verificación que utiliza el establecimiento para asegurar que el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado cumpla las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes
		g. Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.	Descripción del proceso que desarrolla el establecimiento para garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos
	5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	Fotografías o documentos de soporte que evidencien la información que se le da a los clientes y huéspedes del establecimiento acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia
		b. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.	Documento que describa el apoyo que le ha dado el establecimiento a organizaciones y entidades competentes en campañas enfocadas a la conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.
		c. Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.	Documento que describa la política que implementa el establecimiento para la utilización de manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, en su decoración.
d. Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.		Descripción de cómo se informa a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	
e. Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de		Fotografías y registros de las capacitaciones que se han dado al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.</p>	<p>actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales</p>
	<p>f. Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.</p>	<p>Descripción de cómo se han promovido o promoverán las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales por parte del establecimiento</p>
	<p>g. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.</p>	<p>Fotografías de los avisos informativos o descripción de la información sobre el valor patrimonial que se le da a los clientes sobre el bien inmueble o sector declarado en el que opera el establecimiento (si aplica)</p>
	<p>h. En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.</p>	<p>Certificación de que el establecimiento cumple con la legislación vigente aplicable relacionada con la conservación del BIC (si aplica)</p>
	<p>i. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.</p>	<p>Documento que relacione los productos y servicios que promueve o presta el establecimiento y cómo estos no generan impactos negativos en el patrimonio cultural</p>
	<p>j. Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.</p>	<p>Descripción de las acciones adelantadas por el establecimiento para promover la gastronomía local, regional o nacional</p>
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	<p>a. Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).</p>	<p>Política de sostenibilidad donde se incluya el compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes</p>
	<p>b. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.</p>	<p>Descripción de las acciones adelantadas por el establecimiento para la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo</p>
	<p>c. Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.</p>	<p>Fotografías y registros de las capacitaciones dadas a los colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.</p>
	<p>d. Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.</p>	<p>Declaraciones de los colaboradores donde manifiestan su rechazo a la ESCNNA</p>
	<p>e. Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.</p>	<p>Fotografías de los avisos informativos ubicados en lugares visibles en donde se informa a los clientes, huéspedes y proveedores acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>f. Prevenir la explotación laboral infantil.</p>	<p>Política de contratación del establecimiento donde se establezca el rechazo a la explotación laboral infantil, el rechazo a la discriminación, la prioridad en la contratación de colaboradores de base local, la prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable y las condiciones justas y equitativas bajo las cuales se contrata a los colaboradores del establecimiento</p>
<p>5.3 Apoyo a las comunidades</p>		<p>a. Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.</p>	<p>Descripción de las acciones adelantadas por el establecimiento para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere</p>
		<p>b. Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.</p>	<p>Fotografías y registros de las capacitaciones dadas a los colaboradores, para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables</p>
		<p>c. Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.</p>	<p>Fotografías de los avisos informativos ubicados en lugares visibles en donde se informa el compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables</p>
		<p>d. Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.</p>	<p>Política de contratación del establecimiento donde se establezca el rechazo a la explotación laboral infantil, el rechazo a la discriminación, la prioridad en la contratación de colaboradores de base local, la prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable y las condiciones justas y equitativas bajo las cuales se contrata a los colaboradores del establecimiento</p>



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

6. Requisitos económicos	6.1 Contratación y generación de empleo	<p>a. Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.</p>	<p>Política de contratación del establecimiento donde se establezca el rechazo a la explotación laboral infantil, el rechazo a la discriminación, la prioridad en la contratación de colaboradores de base local, la prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable y las condiciones justas y equitativas bajo las cuales se contrata a los colaboradores del establecimiento</p>
		<p>b. Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.</p>	<p>Política de contratación del establecimiento donde se establezca el rechazo a la explotación laboral infantil, el rechazo a la discriminación, la prioridad en la contratación de colaboradores de base local, la prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable y las condiciones justas y equitativas bajo las cuales se contrata a los colaboradores del establecimiento</p>
		<p>c. Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.</p>	<p>Fotografías y registros de las capacitaciones dadas a los colaboradores para fortalecer sus competencias laborales</p>
	6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	<p>a. Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.</p>	<p>Descripción de las acciones adelantadas por el establecimiento para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere</p>
		<p>b. Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.</p>	<p>Fotografías y registros de las capacitaciones dadas a las comunidades del destino donde opera para el fortalecimiento de sus capacidades</p>
	6.3 Compras	<p>a. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.</p> <p>b. Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambiental, sociocultural y económico.</p>	<p>Matriz que incluya los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y los criterios de compra ambientales, socioculturales y económicas para cada bien o servicio</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		c. Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.	Lista de proveedores que maneja el establecimiento, en donde se destaquen los que incluyen en sus productos y servicios consideraciones sostenibles
		d. Adelantar acciones para reducir el uso de productos empaçados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje.	Descripción de las acciones adelantadas por el establecimiento para reducir el uso de productos empaçados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje
	6.4 Calidad y satisfacción del cliente	El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantando acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	Formato de encuesta de satisfacción de los clientes y análisis de las encuestas que se han recibido en los últimos 3 meses.
<b>TOTAL Cumplimiento</b>			
<b>% de Cumplimiento</b>			

**CHECK LIST – NTS-TS 003 Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad**

Ítems		Evidencia
3.1 Requisitos generales de sostenibilidad	3.1.1 Requisitos legales	Adjuntar:  Lista que enumere los documentos de la legislación que es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.
	Identificar la legislación que le es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales	Adjuntar: Descripción de los mecanismos que utiliza la agencia de viajes para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación
	Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación	Adjuntar:  Descripción de los mecanismos que utiliza la agencia de viajes para cumplir con legislación identificada de manera oportuna
	Definir mecanismos para cumplir con legislación identificada de manera oportuna	Adjuntar:  Descripción del seguimiento periódico que le da la agencia de viajes a ésta legislación.
	Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación	Adjuntar:  Documento oficial que demuestre que se ha denunciado ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, si se ha presentado el caso.
	Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

3.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad	La agencia de viajes debe definir una política de sostenibilidad, en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada	Adjuntar: Política de sostenibilidad, en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios
	A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente	Adjuntar: Matriz de los objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles que se aplican en la agencia establecimiento y la periodicidad de su revisión.
	La política de sostenibilidad de la agencia de viajes debe estar disponible al público	Adjuntar: Indicar el link en dónde está publicada la política de sostenibilidad. Si no está publicada en la web, adjuntas fotografías de la política publicada en el establecimiento.
	Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad	Adjuntar: Enumerar los productos y servicios que pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad
	Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas	Adjuntar: Matriz que incluya la priorización de los impactos y la actuación ambiental, sociocultural y económica que se maneja para cada uno de ellos.
	Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos.	Adjuntar: Programa de minimización de los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos.
	Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad	Adjuntar: Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.
	<b>3.1.2.3 Monitoreo y seguimiento</b>	Adjuntar: Presentación de la periodicidad y metodología que se utiliza para el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política. En caso de ya haber llevado a cabo hasta la fecha un monitoreo, incluir los resultados de dicho monitoreo como evidencia.
	La agencia de viajes debe establecer y mantener procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política	
	Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado	Adjuntar: Matriz que incluya los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y los criterios de compra ambientales, socioculturales y económicas para cada bien o servicio.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Dar prioridad a los proveedores de aquellas empresas que como parte de su política comercial demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible	Adjuntar: Lista de los proveedores a los que por sus políticas de sostenibilidad se les da prioridad.
	Verificar la idoneidad y legalidad de las empresas o personas que contrata	Adjuntar: Lista de chequeo donde se indique que se verificó la idoneidad y legalidad de las empresas o personas que contrata la agencia y el criterio que se utilizó para dicha verificación.
	La dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad	Adjuntar: Descripción de las acciones que adelanta la dirección para asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.
	La agencia de viajes debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma	Adjuntar: Documento que defina la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma
	La agencia de viajes debe informar sobre su política y programas de sostenibilidad a los proveedores, prestadores de servicios turísticos y demás empresas, con los cuales tenga relación comercial	Adjuntar: Soporte de los correos físicos o electrónicos o de las publicaciones en la web donde la agencia informe sobre su política y programas de sostenibilidad a los proveedores, prestadores de servicios turísticos y demás empresas, con los cuales tenga relación comercial.
	La agencia de viajes debe informar y promover, en sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible	Adjuntar: Fotografía o soporte de la promoción de comportamientos responsables con el desarrollo sostenible que hace la agencia de viajes a sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad.
	Toda la información disponible para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en dos idiomas	Adjuntar: Fotografía de la información exigida en ésta norma que se les presenta a los clientes al menos en dos idiomas.
	La agencia de viajes debe contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal vinculado, que permita el cumplimiento de esta norma y el mejoramiento de sus competencias	Adjuntar: Fotografía de las sesiones de capacitación que se llevaron a cabo con los empleados y demás personal vinculado respecto a ésta Norma.
	La política de sostenibilidad debe ser comunicada, entendida y aplicada por los empleados y demás personal vinculado a la agencia de viajes	Adjuntar: Declaraciones escritas de los empleados donde manifiesten que conocen, entienden y aplican la norma.
	La agencia de viajes debe informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en los trayectos y destinos turísticos que programa, opera, promociona y comercializa	Adjuntar: Soporte de la información que se les da por escrito a los clientes, en donde se comunican los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en los trayectos y destinos turísticos que programa, opera, promociona y comercializa la agencia.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>La agencia de viajes debe diseñar o utilizar de manera responsable y respetuosa la publicidad de los destinos, productos y servicios que organiza, promociona, comercializa y opera, de tal manera que no afecte al cliente, ni impacte negativamente el patrimonio natural y cultural</p>	<p>Adjuntar: Fotografía o soporte de la publicidad de los destinos, productos y servicios que organiza, promociona, comercializa y opera la agencia.</p>
	<p>Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad</p>	<p>Adjuntar: Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad</p>
	<p>Los procedimientos documentados requeridos en esta norma</p>	<p>Descripción de los procedimientos documentados requeridos en esta norma en dónde están disponibles.</p>
	<p>Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles</p>	<p>Adjuntar: Descripción de los documentos vigentes con los que cuenta la agencia y en dónde están disponibles.</p>
	<p>Se debe implementar un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes. NOTA La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio</p>	<p>Adjuntar: Descripción del mecanismo de control que utiliza la agencia para verificar los documentos vigentes</p>
	<p>La agencia de viajes debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad</p>	<p>Adjuntar: Matriz de acciones y estrategias aplicadas por la agencia para el mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.</p>
	<p>Anualmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad</p>	<p>Adjuntar: Documento de los logros obtenidos en años anteriores si existen y de las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.</p>
	<p>Informar a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna</p>	<p>Adjuntar: Soporte de la información que se da por escrito a los proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.</p>
	<p>Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente</p>	<p>Adjuntar: Documentación gráfica o descriptiva del apoyo y promoción que la agencia ha dado a organizaciones y entidades competentes y a campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente</p>
	<p>Establecer un sistema para manejar de manera responsable la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio natural del país y promover su visita</p>	<p>Adjuntar: Descripción del sistema que utiliza la agencia para manejar de manera responsable la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio natural del país y promover su visita</p>
	<p>Organizar, promover y operar productos y servicios turísticos, que no generen impactos negativos en el patrimonio natural</p>	<p>Adjuntar: Matriz en la que se relacionen los productos y servicios turísticos que ofrece la agencia y las acciones que se adelantan para que éstos no generen impactos negativos en el patrimonio natural.</p>
	<p>Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de manejo eficiente del recurso</p>	<p>Adjuntar: Facturas del agua de los últimos 6 meses en la que se registra y monitorea el consumo del agua y documento que contenga las metas de manejo eficiente del recurso</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias	Adjuntar: Fotografías que evidencien los mantenimientos preventivos, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias	
		Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de manejo eficiente del recurso	Adjuntar: Facturas de energía de los últimos 6 meses en la que se registra y monitorea el consumo y documento que contenga las metas de manejo eficiente del recurso	
		Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía	Adjuntar: Fotografías que evidencien los mantenimientos preventivos, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias	
		Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera	Adjuntar: Registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera	
		Implementar un programa de manejo integral de residuos, el cual debe ser conocido por empleados y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos	Adjuntar: Descripción del programa de manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos. Descripción de cómo se da a conocer dicho programa a empleados y clientes,	
		<b>3.2.1.5 Material publicitario</b>		
		La agencia de viajes debe imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	Relación del porcentaje de publicidad que se imprime en la agencia frente a la publicidad total que realiza. Especificación técnica del fabricante del papel que se utiliza para publicidad impresa.	
		NOTA Este requisito puede ser demostrado por la especificación técnica del fabricante del papel		
	3.2.2 Requisitos socioculturales	3.2.2.1 Patrimonio cultural	Cuando la agencia de viajes emplee en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, éstas deben utilizarse de manera responsable.	Adjuntar: Documento que describa la política que implementa la agencia para la utilización de manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, en su decoración.
			La agencia de viajes debe establecer un sistema para manejar de manera respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país y promover su visita	Adjuntar: Documento que describa la política que implementa la agencia para manejar de manera respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país y promover su visita
La agencia de viajes debe liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente			Adjuntar: Documento que describa el apoyo que le ha dado la agencia a organizaciones y entidades competentes campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente	
La agencia de viajes debe organizar, promover y operar productos y servicios turísticos, que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural			Adjuntar: Matriz en la que se relacionen los productos y servicios turísticos que ofrece la agencia y las acciones que se adelantan para que éstos no generen impactos negativos en el patrimonio natural.	

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

<b>3.2.3 Requisitos económicos</b>	3.2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente	Adjuntar: Documentación gráfica o descriptiva del apoyo y promoción que la agencia ha dado a organizaciones y entidades competentes y a campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente
		Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado	Adjuntar: Descripción del programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado
		Informar a sus proveedores sobre su compromiso con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo	Adjuntar: Soporte de la información que se da por escrito a los proveedores acerca del compromiso con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo
	3.2.3.1 Contratación y generación de empleo	Contratar personas naturales o jurídicas de los destinos que opera, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado	Adjuntar: Descripción de las condiciones justas y equitativas bajo las cuales se contrata a las personas naturales o jurídicas en la agencia.
		Apoyar la generación de empleo, en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa	Adjuntar: Descripción de las condiciones justas y equitativas y relacionamiento de la cantidad de empleados de comunidades locales que contrata la agencia.
		Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que opera, de acuerdo con la disponibilidad del mercado	Adjuntar: Listado de los bienes y servicios que la agencia compra o consume y que son producidos y comercializados por la comunidad local
		Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos que opera, siempre y cuando estos ofrezcan servicios turísticos	Adjuntar: Listado de los bienes y servicios que la agencia compra o consume y que son producidos y comercializados población vulnerable en los destinos que opera
		Evitar la explotación laboral infantil en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa	Adjuntar: Declaración en la que se asegura que no se contrata de manera directa o indirecta a ningún menor de edad.
		Evitar ejercer discriminación de raza o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa	Adjuntar: Declaración en la que se asegura que no ejerce discriminación de raza o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa la agencia.
		3.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales	La agencia de viajes debe apoyar el desarrollo de programas de capacitación a las comunidades de los destinos que opera
	3.2.3.3 Beneficios indirectos	Demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales	Adjuntar: Fotografía o soporte de la participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

3.3 Otros requisitos			comunales o empresas locales
		Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas	Adjuntar: Listado de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas que la agencia utiliza, promueve y apoya en su comercialización
	3.3.1 Seguridad	Exigir a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación del servicio	Adjuntar: Documento firmado por los prestadores en que la agencia les exige el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación del servicio
		Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones	Adjuntar: Descripción de las acciones prácticas que lleva a cabo la agencia para garantizar la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones
	Adelantar acciones, en los destinos que opera y comercializa, para garantizar la seguridad de los viajeros en la prestación de los servicios	Adjuntar: Descripción de las acciones que adelanta la agencia en los destinos que opera y comercializa, para garantizar la seguridad de los viajeros en la prestación de los servicios	

**CHECK LIST – NTS-TS 004 Establecimientos Gastronómicos y Bares. Requisitos de Sostenibilidad**

Ítems		Evidencia	
3.1 Requisitos legales	3.1 Requisitos legales	Cumplir la legislación vigente en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, laborales y demás que le sean aplicables	Se desarrolla a lo largo de la norma
		Hacer seguimiento al cumplimiento de esta legislación	Adjuntar: Descripción del seguimiento periódico que le da el establecimiento a ésta legislación.
3.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad	3.2.1 Programa de Sostenibilidad	Definir y documentar un programa de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios	Adjuntar: Programa de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios
		Establecer objetivos y metas alcanzables y cuantificables, los cuales deben ser revisados periódicamente	Adjuntar: Matriz de los objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles que se aplican en el establecimiento y la periodicidad de su revisión.
		Tener el programa de sostenibilidad disponible al público	Indicar el link en dónde está publicada la política de sostenibilidad. Si no está publicada en la web, adjuntas fotografías de la política publicada en el establecimiento.
		Identificar cuáles de sus productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación	Adjuntar: Matriz de los productos y servicios que pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad y que incluya la priorización de los impactos y la actuación ambiental, sociocultural y económica que se maneja para cada uno de ellos.



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>Establecer acciones de gestión específicas que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos. Estas acciones deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidos a partir del programa de sostenibilidad</p> <p>Definir en las acciones de gestión para la sostenibilidad, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento</p>	<p>Adjuntar: Matriz de acciones que minimicen los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos. Estas acciones deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidos a partir del programa de sostenibilidad. Se En la matriz se deben definir los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para el logro y seguimiento de las acciones.</p> <p>La misma matriz que en el punto anterior.</p>
3.2.2 Monitoreo y seguimiento	<p>El establecimiento gastronómico o el bar debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento del programa</p>	<p>Adjuntar: Presentación de la periodicidad y metodología que se utiliza para el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política. En caso de ya haber llevado a cabo hasta la fecha un monitoreo, incluir los resultados de dicho monitoreo como evidencia.</p>
3.2.3 Compras	<p>Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tienen un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado</p>	<p>Adjuntar: Matriz que incluya los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y los criterios de compra ambientales, socioculturales y económicas para cada bien o servicio</p>
	<p>Informar a los proveedores sobre su programa de gestión para la sostenibilidad</p>	<p>Adjuntar: Soporte de los correos físicos o electrónicos o de las publicaciones en la web donde el establecimiento informe sobre su programa gestión para la sostenibilidad a los proveedores.</p>
3.2.4 Autoridad y responsabilidad	<p>La máxima autoridad del establecimiento debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad</p>	<p>Adjuntar: Descripción de las acciones que adelanta la dirección para asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.</p>
	<p>El establecimiento gastronómico o el bar debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma</p>	<p>Adjuntar: Documento que defina la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma</p>
3.2.5 Información y capacitación	<p>Informar sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales, con las cuales tenga relación comercial</p>	<p>Adjuntar: Soporte de los correos físicos o electrónicos o de las publicaciones en la web donde el establecimiento informe sobre su programa gestión para la sostenibilidad a las empresas o personas naturales, con las cuales tenga relación comercial.</p>
	<p>Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal vinculado, que permita el cumplimiento de esta norma y el mejoramiento de sus competencias. Debe mantener registros de las actividades de capacitación que realice</p>	<p>Adjuntar: Fotografía de las sesiones de capacitación que se llevaron a cabo con los empleados y demás personal vinculado respecto a ésta Norma y registros de las actividades de capacitación que ha realizado.</p>
	<p>Garantizar que el programa de sostenibilidad sea comunicado, entendido y aplicado por los empleados y demás personal vinculado al establecimiento gastronómico o el bar</p>	<p>Adjuntar: Declaraciones escritas de los empleados donde manifiesten que conocen, entienden y aplican la norma.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<b>3.3 Requisitos ambientales</b>		Informar a sus clientes, empleados, proveedores y a la comunidad sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que tiene en el destino donde dicho establecimiento se ubica	Adjuntar: Soporte de la información que se da por escrito a los clientes, empleados, proveedores y a la comunidad, donde se comunican los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en el destino donde dicho establecimiento se ubica
		Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural	Adjuntar: Fotografía o soporte de la publicidad de los productos y servicios que ofrece, descripción de por qué no afecta negativamente el patrimonio natural y cultural
	3.2.6 Documentación	Declaraciones documentadas de los objetivos, metas y el programa de sostenibilidad	Declaraciones documentadas de los objetivos, metas y el programa de sostenibilidad
		Los procedimientos documentados requeridos en esta norma (3.2.1, 3.2.3, 3.2.5, 3.2.7 y 3.3.1) y otros que la organización establezca en lo relacionado con la sostenibilidad	Adjuntar: Descripción de los procedimientos documentados requeridos en esta norma en dónde están disponibles.
		Los registros requeridos por esta norma (3.2.5, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 y 3.3.4)	Adjuntar: Descripción de Los registros requeridos en esta norma en dónde están disponibles.
		Los documentos deben ser revisados periódicamente y deben ser actualizados cuando sea necesario	Descripción de la metodología de revisión y actualización de los documentos.
	3.2.7 Mejora continua	El establecimiento gastronómico o el bar deben plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad	Adjuntar: Matriz de acciones y estrategias aplicadas por el establecimiento para el mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.
	3.3.1 Uso eficiente y ahorro de agua	Contar con un programa de ahorro y uso eficiente del agua que Establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento	Adjuntar: Matriz que contenga las metas de corto, mediano y largo plazo para de manejo eficiente del recurso, así como programa los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento
		Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente	Adjuntar: Facturas del agua de los últimos 6 meses en la que se registra y monitorea el consumo del agua
		Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo periódicamente, para todos los equipos y redes de agua	Adjuntar: Fotografías que evidencien los mantenimientos preventivos, para equipos y redes de agua
		Contar con la información y las facilidades necesarias para promover que los empleados  y clientes ahorren y hagan uso eficiente del agua en el establecimiento	Adjuntar: Fotografía de los avisos informativos y campañas que se desarrollan para promover el ahorro de agua por parte de empleados y clientes
		Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, de acuerdo con la legislación vigente	Adjuntar: Documento de revisiones sanitarias que certifiquen que el establecimiento utiliza agua potable para consumo humano y para la preparación de alimentos, de acuerdo con la legislación vigente
	3.3.2 Uso eficiente y ahorro de energía	Contar con un programa de ahorro y uso eficiente de energía, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento	Adjuntar Matriz que contenga las metas de corto, mediano y largo plazo para de manejo eficiente del recurso, así como programa los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente	Adjuntar: Facturas de energía de los últimos 6 meses en la que se registra y monitorea el consumo
	Desarrollar actividades permanentes de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones. Estos deben inspeccionarse periódicamente por personal competente	Adjuntar: Fotografías que evidencien los mantenimientos preventivos, para equipos e instalaciones
	Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente de la energía en el establecimiento	Adjuntar: Fotografía de los avisos informativos y campañas que se desarrollan para promover el ahorro de agua por parte de empleados y clientes
	Propender y estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía	Adjuntar: Documento que describa las energías renovables que utiliza el establecimiento y su impacto en el ahorro de estos recursos.
3.3.3 Uso y manipulación de productos	Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados	Copia del registro del consumo de productos e insumos empleados
	Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos	Adjuntar: Descripción del programa para la minimización y manejo de los productos químicos utilizado en el establecimiento
	Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes	Adjuntar: Facturas de los productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables que compra el establecimiento
	Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley	Adjuntar: Fotografías de los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes utilizados en el establecimiento
	Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor	Adjuntar: Factura de la empresa que realiza los mantenimientos, la cual debe estar certificada para prestar estos servicios.
	Promover el uso de papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado	Adjuntar: Especificación técnica del fabricante del papel que se utiliza en el establecimiento.
	Minimizar el consumo de papel en todas las áreas del establecimiento	Adjuntar: Descripción de la disminución de consumo de papel en todas las áreas del establecimiento
	Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: - composición del producto, - instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos	Adjuntar: Fotografía de las copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados,
3.3.4 Manejo de residuos	Registrar la cantidad mensual y tipo de residuos que genera	Adjuntar: Registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera
	Minimizar, reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente de los mismos	Adjuntar: Descripción del programa para reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente de los residuos utilizado en el establecimiento

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>Establecer el manejo de residuos peligrosos, dentro de los cuales debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aceites y grasas de cocinas,</li> <li>- aceites de mantenimiento de maquinaria,</li> <li>- baterías,</li> <li>- tóner,</li> <li>- pinturas, disolventes y sus recipientes,</li> <li>- filtros de sistemas de ventilación,</li> <li>- agentes refrigerantes de los aires acondicionados y de los sistemas de protección contra incendios,</li> <li>- productos químicos, y</li> <li>- otros considerados en la legislación vigente</li> </ul>	<p>Adjuntar: Descripción del programa de manejo de residuos peligrosos utilizado en el establecimiento</p>
3.3.5 Manejo de contaminación atmosférica, auditiva y visual	<p>Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad y establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual</p>	<p>Adjuntar: Matriz donde se identifiquen las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad y donde se establezcan acciones para promover el control y la de las mismas</p>
	<p>Ofrecer zonas debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados</p>	<p>Adjuntar: Fotografía de los avisos informativos donde se señalicen las zonas para fumadores, así como fotografía de dichas zonas.</p>
3.4 Requisitos socio-culturales	3.4.1. Patrimonio cultural	<p>Adjuntar: Lista de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural de la región y descripción de cómo se promueve ante los clientes la visita a dichos lugares</p>
	<p>Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural de la región y promover que sus clientes las visiten</p>	<p>Adjuntar: Fotografía del menú</p>
	<p>Promover el consumo de bebidas nacionales y regionales</p>	<p>Adjuntar: Descripción de cómo se promueve ante empleados y clientes el comportamiento responsable con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural</p>
	<p>Promover en sus empleados y clientes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural</p>	<p>Adjuntar: Fotografías o descripción de actividades de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico que haya apoyado el establecimiento</p>
	<p>Participar o brindar apoyo en actividades de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico</p>	<p>Adjuntar: Fotografías o descripción de manifestaciones artísticas locales, regionales o nacionales que haya apoyado el establecimiento</p>
	<p>Apoyar manifestaciones artísticas locales, regionales o nacionales</p>	<p>Adjuntar: Documento que describa la política que implementa el establecimiento para la utilización de manifestaciones artísticas</p>
	<p>Cuando utilice manifestaciones artísticas nacionales en la decoración, estas deben ser utilizadas de manera responsable</p>	<p>Adjuntar: Fotografía del aviso informativo o descripción de la información que se le brinda a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento</p>
<p>Informar a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación</p>		

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Identificar y apoyar las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan con la preservación y conservación del patrimonio cultural	Adjuntar: Fotografía del aviso informativo o descripción de la información que se le brinda a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento
3.4.2 Apoyo a las comunidades	Apoyar el desarrollo de las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la zona	Adjuntar: Descripción del apoyo a las brindado por el establecimiento a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la zona
	Apoyar el desarrollo de actividades folclóricas y artísticas, así como la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas	Adjuntar: Descripción del apoyo a las brindado por el establecimiento a las actividades folclóricas y artísticas, así como la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas
3.4.3 Principios de sostenibilidad	El establecimiento gastronómico o el bar deben establecer y practicar principios que manifiesten su compromiso con la sostenibilidad, y divulgarlos a los clientes y empleados	Adjuntar: Descripción de los principios de sostenibilidad que maneja el establecimiento, así como descripción de su divulgación con los clientes y empleados
3.4.4 Manejo de impactos socioculturales	El establecimiento gastronómico o el bar deben minimizar aquellos impactos socioculturales negativos y optimizar aquellos positivos que sus distintas actividades estén generando	Adjuntar: Análisis de los impactos socioculturales y plan de acción para mitigar los negativos y optimizar los positivos
3.5.1 Contratación y generación de empleo	Debe contratar preferiblemente personas naturales o jurídicas de los destinos en los cuales está ubicado, en condiciones ajustadas a la ley vigente y de acuerdo con la disponibilidad del mercado	Adjuntar: Descripción de las condiciones ajustadas a la ley vigente bajo las cuales se contrata a las personas naturales o jurídicas en el establecimiento.
	No debe ejercer discriminación salarial por ningún motivo	Adjuntar: Política de contratación y de salarios del establecimiento
3.5.2 Capacitación de las comunidades locales	El establecimiento gastronómico o el bar deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación dirigidos a las personas de los destinos donde se ubican	Adjuntar: Fotografía o soporte de la capacitación a las comunidades de los destinos donde se ubica
3.5.3 Beneficios indirectos	El establecimiento gastronómico o el bar deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales	Adjuntar: Fotografía o soporte de la participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales
3.5.4 Satisfacción del cliente	El establecimiento gastronómico o el bar deben medir y registrar el grado de satisfacción de los clientes en relación con su actividad y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos, en búsqueda de mejorar la satisfacción de los mismos	Adjuntar: Formato de encuesta de satisfacción de los clientes y análisis de las encuestas que se han recibido en los últimos 3 meses.
3.6 Otros complementarios	3.6.1 Seguridad	El establecimiento gastronómico o el bar deben garantizar la seguridad de los clientes y empleados en su establecimiento y servicios complementarios
	3.6.2 Planta física, mobiliario y dotación	El establecimiento gastronómico o el bar deben diseñar e implementar un programa de mantenimiento preventivo a su planta física, mobiliario y dotación (menaje)
	3.6.3 Accesibilidad	El establecimiento gastronómico o el bar deben ser accesibles, deben contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

**CHECK LIST – Cumplimiento NTS-TS 005 Empresas de Transporte Terrestre y Automotor Especializado, Empresas Operadoras de Chivas y Otros Vehículos Automotores que Presten Servicio de Transporte Turístico. Requisitos de Sostenibilidad**

Ítems		Evidencia	
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.1 Requisitos legales	Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos, de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral	Adjuntar: Lista que enumere los documentos de la legislación que es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.
		Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación	Adjuntar: Descripción de los mecanismos que utiliza la empresa para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación
		Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna	Adjuntar: Descripción de los mecanismos que utiliza la empresa para cumplir con legislación identificada de manera oportuna
		Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación vigente	Adjuntar: Descripción del seguimiento periódico que le da la empresa a ésta legislación.
		Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social	Adjuntar: Documento oficial que demuestre que se ha denunciado ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, si se ha presentado el caso.
	4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad	Las ETRATU deben definir una política de sostenibilidad, en la que establezcan su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada	Adjuntar: Política de sostenibilidad, en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios
		La dirección de las ETRATU debe expresar su compromiso y velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad	Adjuntar: Documento en el que la empresa exprese su compromiso de velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad
		A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente	Adjuntar: Matriz de los objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles que se aplican en la empresa.
		La política de sostenibilidad de las ETRATU debe estar disponible y darse a conocer al usuario y al público en general	Adjuntar: Indicar el link en dónde está publicada la política de sostenibilidad. Si no está publicada en la web, adjuntas fotografías de la política publicada en el establecimiento.
		Identificar las actividades, productos y servicios que tienen y puedan tener impactos ambientales, socioculturales y económicos	Adjuntar: Enumerar las actividades, productos y servicios que pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad
		Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas	Adjuntar: Matriz que incluya la priorización de los impactos y la actuación ambiental, sociocultural y económica que se maneja para cada uno de ellos.
		Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos.	Adjuntar: Programa de minimización de los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos.
		Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad	Adjuntar: Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p><b>4.1.2.3 Monitoreo y seguimiento</b></p> <p>Las ETRATU deben establecer y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política</p>	<p>Adjuntar: Presentación de la periodicidad y metodología que se utiliza para el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política. En caso de ya haber llevado a cabo hasta la fecha un monitoreo, incluir los resultados de dicho monitoreo como evidencia.</p>
		Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado	Adjuntar: Matriz que incluya los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y los criterios de compra ambientales, socioculturales y económicas para cada bien o servicio.
		Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible	Adjuntar: Lista de los proveedores a los que por sus políticas de sostenibilidad se les da prioridad.
		Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata	Adjuntar: Lista de chequeo donde se indique que se verificó la idoneidad y legalidad de las empresas o personas que contrata la empresa y el criterio que se utilizó para dicha verificación.
		La dirección de la ETRATU debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad	Adjuntar: Descripción de las acciones que adelanta la dirección para asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.
		La dirección de la ETRATU debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma	Adjuntar: Documento que defina la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma
		Informar sobre su política y programas de sostenibilidad a sus proveedores, vinculados y demás empresas, con las cuales tenga relación comercial	Adjuntar: Soporte de los correos físicos o electrónicos o de las publicaciones en la web donde la empresa informe sobre su política y programas de sostenibilidad a los proveedores, prestadores de servicios turísticos y demás empresas, con las cuales tenga relación comercial.
		Diseñar implementar y mantener una estrategia para informar y promover entre proveedores, vinculados, empleados y en la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible	Adjuntar: Fotografía o soporte de la promoción de comportamientos responsables con el desarrollo sostenible que hace la empresa a sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad.
		Contar con la información para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, en mínimo dos idiomas	Adjuntar: Fotografía de la información exigida en esta norma que se les presenta a los clientes al menos en dos idiomas.
		Contar con un programa de capacitación y motivación en sostenibilidad dirigido a los empleados, vinculados y demás personal contratado, que permita el conocimiento del sistema de gestión, el cumplimiento de los criterios de esta norma y el mejoramiento de sus competencias; se deben mantener registros de las actividades de capacitación	Adjuntar: Fotografía de las sesiones de capacitación que se llevaron a cabo con los empleados y demás personal vinculado respecto a esta Norma y anexar el contenido de la capacitación y las horas de duración.
		Contar con un programa de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique	Adjuntar: Fotografías de las sesiones de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique y anexar el contenido de la capacitación y las horas de duración.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Capacitar a los empleados y demás personal vinculado en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad	Adjuntar: Fotografías de las sesiones de capacitación en prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad y anexar el contenido de la capacitación y las horas de duración.
	Informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que deben guardar en los itinerarios y destinos turísticos que visita	Adjuntar: Soporte de la información que se da por escrito a los clientes, en donde se comunican los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en los itinerarios y destinos turísticos que visita
	Brindar información a los empleados, vinculados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles	Adjuntar: Descripción de la información que se le brinda a los empleados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles
	Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural	Adjuntar: Fotografía o soporte de la publicidad de los productos y servicios que ofrece.
	Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, programas y metas de sostenibilidad	Adjuntar: Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, programas y metas de sostenibilidad
	Los procedimientos documentados requeridos en esta norma	
	Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles	Adjuntar: Descripción de los documentos vigentes con los que cuenta la agencia y en dónde están disponibles
	La implementación de un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes Nota: La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio	Adjuntar: Descripción del mecanismo que facilita el control de los documentos vigentes utilizado por la empresa
	Las ETRATU deben adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad	Adjuntar: Matriz de acciones y estrategias aplicadas por la empresa para el mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.
	Semestralmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad	Adjuntar: Documento de los logros obtenidos en años anteriores si existen y de las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.
	Informar a sus clientes acerca de la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio en los destinos que opera, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna	Adjuntar: Soporte de la información que se da por escrito a los clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promueve o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.
	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente	Adjuntar: Documentación gráfica o descriptiva del apoyo y promoción que la empresa ha dado a organizaciones y entidades competentes y a campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente
	Liderar, apoyar o promover el desarrollo de iniciativas de carácter ambiental	Adjuntar: Documentación sobre las iniciativas de carácter ambiental que ha liderado, apoyado o promovido la empresa
	Registro y monitoreo del consumo de agua periódico y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso	Facturas del agua de los últimos 6 meses en la que se registra y monitorea el consumo del agua y documento que contenga las metas de manejo eficiente del recurso



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias	Fotografías que evidencien los mantenimientos preventivos, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias
Plan de ahorro y uso eficiente del agua	Adjuntar: Documento del plan de ahorro y uso eficiente del agua
Registro de los consumos totales de energía y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso	Adjuntar: Facturas de energía de los últimos 6 meses en la que se registra y monitorea el consumo y documento que contenga las metas de manejo eficiente del recurso
Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía	Adjuntar: Fotografías que evidencien los mantenimientos preventivos, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias
Planes de manejo en el uso eficiente de la energía	Adjuntar: Documentos del plan de manejo en el uso eficiente de la energía
Estimulo del uso y establecimiento de fuentes no convencionales de energía	Adjuntar: Documento que describa las energías renovables que utiliza la empresa
Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes y establecer e implementar un programa que permita el manejo adecuado de tales sustancias, identificando aquellas que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente	Adjuntar: Matriz que indique las sustancias tóxicas que maneja la empresa, su manejo e impacto
Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados	Registro del consumo de productos e insumos empleados
Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos	Adjuntar: Programa para la minimización y manejo de los productos químicos
Emplear productos de limpieza que tengan tenso activos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes	Adjuntar: Facturas de los productos de limpieza que tengan tensoactivos biodegradables que compra el establecimiento
Promover el uso del papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado	Adjuntar: Especificación técnica del fabricante del papel que se utiliza en el establecimiento.
Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento	Adjuntar: Descripción de la disminución de consumo de papel en todas las áreas del establecimiento
Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: - composición del producto, e - instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.	Adjuntar: Fotografía de las copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados
Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera	Adjuntar: Registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera
Manejo integral de residuos que incluya al menos los siguientes principios: clasificar, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los mismos	Adjuntar: Descripción del programa para reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente de los residuos utilizado en la empresa
El manejo de residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar: - lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, - baterías y sus componentes,	Adjuntar: Descripción del programa de manejo de residuos peligrosos utilizado en el establecimiento

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pinturas, disolventes y sus recipientes,</li> <li>- agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios,</li> <li>- productos químicos,</li> <li>- tóner, y</li> <li>- otros considerados en la legislación vigente</li> </ul>	
	<p>Cuando la disposición final se realice a través de un tercero seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo a la normatividad vigente</p>	<p>Adjuntar: Certificación de la empresa que hace la disposición final de los residuos, que garantice que la hace de acuerdo a la normatividad vigente</p>
	<p>Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los desplazamientos generados por el parque automotor</p>	<p>Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los desplazamientos generados por el parque automotor</p>
	<p>Mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible</p>	<p>Adjuntar: Documentos de soporte del mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible</p>
	<p>Definición de mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible en el parque automotor</p>	<p>Adjuntar: Descripción de los mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible en el parque automotor utilizados en la empresa</p>
	<p>Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta: cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos</p>	<p>Adjuntar: Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta: cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos</p>
	<p>Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos o kilos</p>	<p>Adjuntar: Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos o kilos</p>
	<p>Un mecanismo que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos, aplicado por técnicos certificados, mínimo cada seis meses, que incluya: tipo de mantenimiento, carga de gas refrigerante o agente extintor utilizado, cantidad de gas recuperado y datos de identificación del técnico</p>	<p>Adjuntar: Descripción del mecanismo utilizado que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos y documentos de soporte</p>
	<p><b>4.2.1.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual</b> En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente</p>	<p>Adjuntar: Programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente</p>
	<p><b>4.2.1.9 Manejo de otros impactos ambientales</b> En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben, cuando aplique, establecer, implementar y mantener un programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando</p>	<p>Adjuntar: Programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando</p>
4.2.2 Requisitos socioculturales	<p><b>4.2.2.1 Códigos de conducta</b> Las ETRATU deben diseñar y dar a conocer un código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que presta</p>	<p>Adjuntar: Código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que presta</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Adelantar acciones que promuevan la conservación y adecuada gestión del patrimonio cultural	Adjuntar: Descripción de las acciones implementadas en la empresa que promuevan la conservación y adecuada gestión del patrimonio cultural
	Manejar de manera responsable y respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita	Adjuntar: Política de manejo de la información sobre atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita
	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente	Adjuntar: Documentación gráfica o descriptiva del apoyo y promoción que la empresa ha dado a organizaciones y entidades competentes para prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente
	Evitar la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita	Adjuntar: Descripción de cómo se evitar los impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita la empresa
	Promover con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita, especialmente en aquellos donde habiten comunidades locales o minorías étnicas y en relación con el adecuado uso del patrimonio cultural	Adjuntar: Descripción de cómo se la empresa promueve con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita,
	Denunciar la explotación laboral infantil	Adjuntar: Política de prevención de la explotación laboral infantil que maneja la empresa
	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual y laboral con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente	Adjuntar: Documentación gráfica o descriptiva del apoyo y promoción que la empresa ha dado a organizaciones y entidades competentes y a campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente
	Informar a sus proveedores sobre su compromiso para la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo	Adjuntar: Política de prevención de la explotación laboral infantil que maneja la empresa
	Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado	Adjuntar: Política de prevención de la explotación laboral infantil que maneja la empresa
4.2.3 Requisitos económicos	Contratar personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente	Adjuntar: Descripción de las condiciones justas y equitativas bajo las cuales se contrata a las personas naturales o jurídicas en la empresa
	Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas	Adjuntar: Listado de los bienes y servicios que la empresa compra, consume o promueve y que son producidos y comercializados por la comunidad local
	Abstenerse de contratar menores de edad	Adjuntar: Políticas de contratación de la empresa
	Evitar la discriminación laboral de raza o género	Adjuntar: Políticas de contratación de la empresa
	<b>4.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales</b> Las ETRATU deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación de la comunidad local en su área influencia	Adjuntar: Programa de capacitación de la comunidad local en su área influencia

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<b>4.2.3.3 Beneficios indirectos</b> Las ETRATU deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales del área de influencia de la empresa	Adjuntar: Fotografía o soporte de la participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales
4.2.4 Otros requisitos	<b>4.2.4.1 Satisfacción del cliente</b> Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos	Adjuntar: Fotografía o registro del método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos
	<b>4.2.4.2 Seguridad</b> Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa	Adjuntar: Descripción de las acciones prácticas que lleva a cabo el establecimiento para garantizar la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones

**CHECK LIST – NTS-TS 006 -1 Sistema de Gestión para la Sostenibilidad Organizadores profesionales de para Congresos, Ferias y Convenciones**

Ítems		Evidencia
3.1 Requisitos legales y otros requisitos	3.1 Requisitos legales y otros requisitos	Diseñar, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que le sea aplicable en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos y otros requisitos que el OPC o el evento suscriba  Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación indígena, de comunidades negras y raizales existentes en el destino, cuando ésta aplique
	3.2 Autoridad y responsabilidad	Asegurar su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua del SGSOPC/E  Designar un líder del proceso el cual deberá asegurar el diseño, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGSOPC/E y dar cuenta de la documentación, evidencias, registros e indicadores del mismo  Garantizar que el líder del proceso haga parte de la alta dirección y tenga injerencia en las decisiones estratégicas que se requieran para la implementación del SGSOPC/E  Definir los responsables que den cuenta y apoyen al líder en la implementación del SGSOPC/E
3.3 Política de sostenibilidad	3.3 Política de sostenibilidad	Incluya su compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que el OPC o el evento suscriba relacionados con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos  Incluya su compromiso con la promoción de beneficios y el control de aspectos ambientales, socioculturales y económicos que aporten a la minimización de impactos negativos o la optimización de impactos positivos, generados o relacionados con el desarrollo de su actividad

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			la optimización de impactos positivos, generados o relacionados con el desarrollo de su actividad
		Proporcione el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas de los programas de gestión para lo sostenibilidad	Adjuntar: Marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas de los programas de gestión para lo sostenibilidad
		Sea revisada para su continua adecuación y tenga en cuenta un compromiso de mejora continua	Adjuntar: Descripción del compromiso de mejora continua
		Esté disponible al público y sea comunicada a las partes interesadas	Adjuntar: Indicar el link en dónde está publicada la política de sostenibilidad. Si no está publicada en la web, adjuntas fotografías de la política publicada en el establecimiento.
3.4 Identificación de aspectos	3.4 Identificación de aspectos	Identificar aquellos aspectos ambientales, socioculturales y económicos derivados de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGSOPC/E	Enumerar las actividades, productos y servicios que pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad
		Determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos	Adjuntar: Lista de los aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos
3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad	3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad	El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: a) Los requisitos legales y otros requisitos. b) La política de sostenibilidad. c) Los aspectos significativos identificados (véase 3.4)	Adjuntar: Programa de minimización de los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos. Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.
3.6 Gestión de proveedores	3.6 Gestión de proveedores	Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado	Adjuntar: Matriz que incluya los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y los criterios de compra ambientales, socioculturales y económicas para cada bien o servicio.
		Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible	Adjuntar: Lista de los proveedores a los que por sus políticas de sostenibilidad se les da prioridad
		Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata	Adjuntar: Lista de chequeo donde se indique que se verificó la idoneidad y legalidad de las empresas o personas que contrata la empresa y el criterio que se utilizó para dicha verificación.
3.7 Capacitación	3.7 Capacitación	Basados en un programa de capacitación, el OPC o el evento deben garantizar que los empleados involucrados en la formulación, funcionamiento y seguimiento del SGSOPC/E reciban la capacitación necesaria para el buen desempeño del sistema	Adjuntar: Fotografía de las sesiones de capacitación que se llevaron a cabo con los empleados y demás personal vinculado respecto a ésta Norma y anexar el contenido de la capacitación y las horas de duración.
3.8 Información y sensibilización	3.8 Información y sensibilización	Un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes al evento o a los eventos, orientado a promover y difundir buenas prácticas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas. Esta información debe estar disponible al menos en idiomas español e inglés	Adjuntar: Soporte de la información que se da los participantes y asistentes al evento o a los eventos, orientado a promover y difundir buenas prácticas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas. Esta información debe estar disponible al menos en idiomas español e inglés

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		Un plan de información y sensibilización del SGSOPC/E enfocado a proveedores y contratistas	Adjuntar: Soporte de los correos físicos o electrónicos o de las publicaciones en la web donde la empresa informe sobre su sistema de gestión en sostenibilidad a los proveedores y contratistas
3.9 Documentación	3.9 Documentación	Los procedimientos relacionados con los siguientes requisitos: 3.1 Requisitos legales y otros requisitos 3.4 Identificación de aspectos. 3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad. 3.7 Capacitación. 3.8 Información y sensibilización. 3.11 Mejora continua.	Adjuntar documentación que incluya: Requisitos legales y otros requisitos; Identificación de aspectos; Programas de gestión para la sostenibilidad; Capacitación; Información y sensibilización; Mejora continua
		Declaraciones documentadas de la política, los programas de sostenibilidad y del alcance del SGSOPC/E	Adjuntar: Declaraciones documentadas de la política, los programas de sostenibilidad y del alcance del SGSOPC/E
		Los documentos determinados por la OPC o el evento como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos significativos. Esta información debe ser vigente, estar codificada y disponible e incluir como mínimo: fecha, tipo, programa y criterio de la norma a los que corresponde. Puede estar en cualquier formato o tipo de medio. Nota: para más información sobre Control de Documentos, revisar el Anexo B.	Adjuntar: Documentos determinados por la OPC o el evento como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos significativos.
3.10 Control de los registros	3.10 Control de los registros	La OPC o el evento deben establecer y mantener los registros que sean necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGSOPC/E y de esta norma, y para demostrar los resultados logrados. La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables (fecha, tipo, programa y criterio de la norma al que corresponde)	Adjuntar: Registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGSOPC/E y de esta norma, y para demostrar los resultados logrados.  Adjuntar: Descripción del procedimiento  Adjuntar: Registro de indicadores
		3.11.1 Monitoreo y seguimiento	El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar procedimientos para realizar el monitoreo, seguimiento y medición de los programas de gestión de sostenibilidad, así como el control operacional que permitan la verificación del cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma. La OPC o el evento deben asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados
3.11 Mejora continua	3.11.2 Auditoría interna	Determinar si el sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos:  a) Es conforme con las actividades planificadas para la sostenibilidad del OPC y con los requisitos de esta norma. b) Se ha implementado adecuadamente y se mantiene. c) Demuestra que los objetivos y la política de sostenibilidad se están cumpliendo y se está mejorando el desempeño de la organización en términos de la sostenibilidad	Adjuntar: Matriz donde se determine si el sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos : - Es conforme con las actividades planificadas para la sostenibilidad del OPC y con los requisitos de esta norma. - Se ha implementado adecuadamente y se mantiene - Demuestra que los objetivos y la política de sostenibilidad se están cumpliendo y se está mejorando el desempeño de la organización en términos de la sostenibilidad
		Proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.	Adjuntar: Informes de las auditorías.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>Esta auditoría debe realizarse periódicamente. El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.</p> <p>La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.</p> <p>Nota: también aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica.</p> <p>Nota: se recomienda el uso de la NTC ISO 19011 para la realización de las auditorías internas</p>	
3.12 Revisión por la dirección	3.11.3 Acciones correctivas	Revisar las no conformidades	Adjuntar: Matriz donde se relacionen las no conformidades, sus causas, las acciones a adoptar para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
		Determinar las causas de las no conformidades	Matriz donde se relacionen las no conformidades, sus causas, las acciones a adoptar para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
		Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	Adjuntar: Matriz donde se relacionen las no conformidades, sus causas, las acciones a adoptar para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
		Determinar e implementar las acciones necesarias	Soporte de las acciones implementadas, puede ser fotográfico, escrito, etc.
		Registrar los resultados de las acciones tomadas	Adjuntar: Registro de los resultados de las acciones tomadas
		Revisar las acciones correctivas tomadas	Adjuntar: Informe de los resultados de las acciones correctivas tomadas
	3.11.4 Acciones preventivas	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas	Adjuntar: Matriz de las no conformidades potenciales y sus causas, la necesidad de actuar para prevenirlas y las acciones necesarias para éste fin.
		Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	Adjuntar: Matriz de las no conformidades potenciales y sus causas, la necesidad de actuar para prevenirlas y las acciones necesarias para éste fin.
		Determinar e implementar acciones necesarias	Adjuntar: Registro de las acciones implementadas
		Registrar los resultados de las acciones tomadas	Adjuntar: Registro de los resultados obtenidos de la implementación de las acciones
		Revisar las acciones preventivas tomadas	Adjuntar: Registro de la revisión de las acciones preventivas tomadas y lo que se encontró en dicha revisión
		3.12 Revisión por la dirección	<p>La alta dirección debe revisar el SGSOPC/, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGSOPC/E, incluyendo la política de sostenibilidad del SGSOPC/E, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.</p> <p>Nota: para más información revisar el Anexo C</p>

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

**4. Agencias de Viajes**

CHECK LIST – NTS-AV001 Reservas en Agencias de Viajes		
Ítems		Evidencia
<b>4. REQUISITOS</b>	4.1 DOCUMENTACIÓN	La agencia de viajes debe definir y documentar los procesos relacionados con las reservas en los que se deben considerar los requisitos establecidos en esta norma. Adjuntar : Mapa de procesos
	4.2 MEDIOS PARA HACER LA RESERVA	4.2.1 La agencia de viajes debe disponer y controlar, los medios por los cuales se realizan las reservas y su relación con el cliente y el proveedor. Adjuntar : Programa de seguimiento a los medios disponibles para reservas y donde se controle la relación con los clientes y proveedores
		4.2.2 Los equipos y facilidades con que cuenta la agencia de viajes dependerán del sistema de reservas que contrate o elija, así como de su disponibilidad, del volumen y tipo de respuesta requerida tanto con el cliente, como para con el proveedor Adjuntar : Documento con las características técnicas del sistema de reservas que emplea la agencia y sus equipos y facilidades disponibles para la reserva
	4.3 INFORMACIÓN Y RESPUESTA AL CLIENTE	La agencia de viajes debe asegurarse de conocer los requerimientos generales de los proveedores en cuanto a información que deba suministrarse al cliente para la reserva. Se debe informar y asesorar a los clientes sobre las condiciones de sus reservas. El personal encargado de las reservas, debe asegurar que los servicios y programas de los proveedores y otros prestadores de servicios turísticos, se reserven en forma oportuna y dentro de las condiciones convenidas con el cliente. Se debe dar respuesta a la solicitud del cliente dando cumplimiento a sus requerimientos y a los del proveedor. La confirmación de la prestación de un servicio por parte del proveedor a la agencia de viajes, es una condición indispensable para la expedición del documento de viaje u orden de servicio. El cliente debe obtener de la agencia de viajes, la confirmación de la reserva, requerida dentro de los términos solicitados y acordados durante la reserva. Dichos términos deben estar asociados con las características específicas de los productos y servicios y las condiciones particulares de operación del proveedor. La agencia debe exigir una vez confirmado el servicio y sus características, el cumplimiento por parte del proveedor. La confirmación incluye la indicación con precisión de los datos relacionados con la prestación del servicio reservado. En caso de que la reserva sea negada, la agencia informará de manera inmediata al cliente. Adjuntar : Protocolo de servicio para dar información y respuesta oportuna a clientes y proveedores
4.4 ELEMENTOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	La agencia de viajes debe establecer y documentar un sistema de indicadores de gestión realizada dentro de los procesos del servicio de reservas, donde se midan los siguientes aspectos: - La accesibilidad a los medios de reservas y su tiempo de respuesta - El tiempo de respuesta a la solicitud del cliente - Diseño e implementación de registros para medir la satisfacción del cliente Adjuntar Sistema de indicadores para: - La accesibilidad a los medios de reservas y su tiempo de respuesta - El tiempo de respuesta a la solicitud del cliente - Diseño e implementación de registros para medir la satisfacción del cliente	



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>4.5 RESERVA CON EL PROVEEDOR</p>	<p>Dentro del proceso de reserva con el proveedor, se deben cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer con claridad el tipo de proveedor con el que se realizará la reserva. En caso de proveedores de servicios turísticos, estos deben ser reconocidos (nota1)</li> <li>Nota1. La agencia de viajes diseñará un mecanismo para verificar que el proveedor del sector turístico nacional cumple con los requisitos legales.</li> <li>- Definir, documentar y verificar la información del cliente y del proceso, antes de comunicarse con el proveedor. Esta información debe ser registrada durante el proceso de reserva.</li> <li>- Suministrar al proveedor la información necesaria para garantizar una reserva correcta, acorde con las condiciones del proveedor y encaminada a la satisfacción de las necesidades del cliente.</li> <li>- Establecer una comunicación clara con el proveedor, lo que incluye la identificación del personal con el que se realiza la reserva.</li> <li>- Determinar el estado en el que queda la solicitud (confirmada o rechazada) durante su realización.</li> <li>- Verificar la reserva según procedimientos documentados y dentro de los plazos pactados con el cliente.</li> <li>- Verificar requisitos especiales como plazos para pagos y condiciones de cancelación.</li> </ul>	<p>Adjuntar: Política de contratación de proveedores y su respectivo control Protocolo de reserva.</p>
	<p>4.6 CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA</p>	<p>La reserva debe confirmarse dentro de los plazos y garantías establecidas con el proveedor y el cliente. En la confirmación se debe verificar la información de la reserva confrontando los datos consignados en la reserva del proveedor con los registrados por la agencia.</p>	<p>Adjuntar : Protocolo de reservas</p>
	<p>4.7 CANCELACIÓN DE RESERVAS</p>	<p>La cancelación de reservas se debe realizar considerando los requisitos del proveedor (plazos y soportes de cancelación). El cliente debe conocer las condiciones de cancelación de las reservas.</p>	<p>Adjuntar : Protocolo de reservas Ejemplo de cancelación de la reserva (impreso o virtual)</p>
	<p>4.8 ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DE RESERVAS</p>	<p>La agencia debe establecer programas de entrenamiento del personal de reservas encaminados a estimular actitudes y alcanzar los tiempos de respuesta que exige la operación y desarrollar las habilidades, aptitudes y destrezas conforme a los procedimientos establecidos.</p>	<p>Adjuntar: Programa de entrenamiento con su respectivo cronograma, responsables, contenidos, duración y metas.</p>

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

**CHECK LIST – NTS-AV002 Atención al Cliente en Agencias de Viajes**

Ítems		Evidencia	
5. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO	5.1 GENERALIDADES DEL SERVICIO	<p>La agencia de viajes debe establecer e implementar mecanismos que propicien una adecuada atención al cliente, que cubran como mínimo los siguientes aspectos:</p> <p>a) Actitud de servicio de acuerdo a las reglas de cortesía y trato con el cliente, establecidas por la agencia.</p> <p>b) Brindar un servicio oportuno para la satisfacción de las expectativas del cliente.</p> <p>c) Identificar la oportunidad en el servicio que permita hacer más eficiente cada momento de verdad.</p> <p>d) Contar con una disponibilidad de atención al cliente, donde las ausencias temporales o cambios de turno, no afecten la prestación del servicio.</p> <p>NOTA Este literal, se debe cumplir en cualquiera de los canales de atención empleados por la agencia</p>	<p>Adjuntar : Protocolo de servicios que evidencie el cumplimiento de cada literal</p>
		<p><b>5.1.1 Elementos del servicio</b> La agencia de viajes debe como mínimo:</p> <p>a) Contar con el material publicitario e informativo, necesario para entregar al cliente, de todo el portafolio de servicios que ofrece la agencia.</p> <p>b) Contar con los medios tecnológicos y de comunicación necesaria para atender cualquier solicitud inmediata del cliente.</p> <p>c) Contar con una ambientación acogedora y apropiada, que brinde comodidad al cliente y que refleje la imagen corporativa de la agencia</p>	<p>Adjuntar: a. Portafolio de servicios bien sea impreso o establecido en la página web b. Información de la Página web, teléfonos, fax o cualquier otro medio tecnológico y de comunicación c. Para dejar documentado este requerimiento, bien sea un establecimiento físico o que opere de forma virtual, se deberá contar con fotos que demuestren el cumplimiento con este requisito.</p>
		<p><b>5.1.2 Canales de atención</b> La agencia de viajes debe disponer de diferentes medios de atención al cliente, cumpliendo como mínimo con dos (2) de los siguientes:</p> <p>a) Servicio presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los estándares y el protocolo de atención presencial, definidos por la empresa.</li> <li>- Registrar los datos del cliente en caso de que el asesor que esté atendiéndolo no pueda en su momento darle respuesta a las necesidades del mismo y ponerse en contacto en la mayor brevedad posible por cualquier medio de comunicación.</li> <li>- Cumplir con los elementos del servicio establecidos por la agencia</li> </ul> <p>b) Servicio on-line o virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los estándares y el protocolo de atención on-line o virtual, definidos por la empresa.</li> <li>- Disponer de medios y herramientas virtuales, que le permitan al cliente una comunicación más amplia y funcional en materia de tiempo y distancias.</li> <li>- Tener en cuenta que al poseer este tipo de</li> </ul>	<p>Adjuntar: Protocolo de servicio que establezca como mínimo dos de los canales de atención indicados en este requisito.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>servicios, no hay barreras de tiempo y distancias, por lo cual se deben indicar los horarios de atención al cliente a través de estos medios.</p> <p>c) Servicio telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los estándares y el protocolo de atención telefónica, para lograr uniformidad y recordación en el cliente, sin importar quien conteste.</li> <li>- Registrar las características de solicitud del cliente, para responder o direccionar a quien corresponda y confirmar sus datos en caso de requerir contactarlo nuevamente.</li> <li>- Finalizar la llamada acorde con el protocolo de atención telefónica.</li> <li>- Tener disponible una grabación de voz para que el cliente pueda dejar un mensaje detallado, en el efecto de que no haya personal disponible para atender una llamada telefónica.</li> </ul> <p>d) Establecer los estándares de respuesta para cada uno de los canales empleados por la agencia y medir su cumplimiento a través de indicadores pertinentes.</p>	
<p>5.2 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO. La agencia debe definir y documentar los procesos, estándares y requisitos de servicio e identificar los momentos de verdad, las necesidades y expectativas del cliente, así como determinar los medios requeridos para ello, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p>	<p><b>5.2.1 Recepción</b> Garantizar que se preste siempre el servicio de recepción, en un área cómoda y especial para la espera del cliente, con material promocional y publicitario, con información de viajes y servicios de la agencia, cuando le aplique.</p> <p><b>5.2.2 Reservas</b> La agencia de viajes debe cumplir con los requisitos mínimos del documento normativo, NTS-AV 001 Reservas en Agencias de Viaje.</p>	<p>Adjuntar: Fotos del área de recepción, si la agencia cuenta con esta. Autoevaluación documentada del cumplimiento de los requisitos de la NTS-AV001</p>
<p>5.3 POLÍTICAS DEL SERVICIO</p>	<p>La dirección de la agencia de viajes debe establecer e implementar políticas de atención al cliente que correspondan según el tipo de agencia, tamaño y grado de cobertura de sus servicios, las cuales deben estar orientadas como mínimo a lo siguiente:</p> <p>a) Políticas de fidelización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir, comunicar e implementar una política de fidelización para los clientes internos y externos de la organización, con el objetivo de lograr su lealtad y el cumplimiento de los resultados esperados.</li> </ul> <p>b) Políticas de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir, comunicar e implementar una política de pagos, que indique las facilidades y restricciones en las formas y medios de pago.</li> <li>- Definir claramente para cada producto o servicio, la moneda en que se debe pagar el mismo.</li> </ul> <p>c) Políticas de ventas</p>	<p>Adjuntar : Política de fidelización Política de pagos Política de ventas Política de garantías</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir, comunicar e implementar una política de venta que contenga un código ético y sobre todo, hacer cumplir las promesas de venta transmitidas en la publicidad o mercadeo de la empresa.</li> <li>- Definir una política de control y seguimiento de las ventas, para verificar su estado y cumplimiento.</li> <li>- Definir, comunicar e implementar una política de servicio post-venta que permita tener claramente la forma de hacer seguimiento al nivel de satisfacción del servicio utilizado y establecer allí, estrategias de fidelización que garanticen una posible recompra o referencia de los servicios de la agencia.</li> </ul> <p>d) Políticas de garantía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir, comunicar e implementar una política de garantía que establezca los términos y condiciones, en caso de una inconformidad en el servicio y establecer el tiempo de respuesta a una solicitud de servicio y/o reclamación del mismo.</li> </ul>	
6. RECURSO HUMANO I	6.1 PERFILES Y COMPETENCIAS	<p>La agencia de viajes debe:</p> <p>a) Establecer los requisitos y competencias necesarias, que deben cumplir las personas en los diferentes puestos de trabajo, que se consideren para la prestación del servicio al cliente y definir las funciones de los mismos.</p> <p>b) Evidenciar que cuenta con una persona con dominio de un segundo idioma, según las necesidades de la compañía.</p>	<p>Adjuntar:</p> <p>a. Adjuntar documento con perfiles y funciones de los diferentes puestos de trabajo que tienen relación con el servicio al cliente.</p> <p>b. Adjuntar certificado del dominio de un segundo idioma de una persona de la empresa bien sea empleado directo o por prestación de servicios</p>
	6.2 FORMACIÓN DEL PERSONAL	<p>La agencia de viajes debe:</p> <p>a) Asegurar que el personal reciba la inducción necesaria, para desarrollar de manera eficiente las actividades propias de su puesto de trabajo.</p> <p>b) Proporcionar la capacitación requerida para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Dichas acciones formativas deben cubrir como mínimo las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglas de cortesía y trato con el cliente;</li> <li>- Proceso de prestación del servicio que le compete y su control;</li> <li>- Técnicas para el desempeño de sus funciones;</li> <li>- Idiomas para personal de contacto con el cliente;</li> <li>- Higiene y seguridad industrial;</li> <li>- Primeros auxilios;</li> <li>- Uso de los equipos tecnológicos y de comunicación de la agencia, además de los software especializados con que se cuenta;</li> <li>- Principios de desarrollo sostenible.</li> </ul> <p>- Actualización en los requisitos que demande la agencia o el sector, para garantizar el buen desarrollo de la actividad.</p> <p>c) Establecer una cultura organizacional que marque las pautas y principios del comportamiento de todo el personal de la agencia</p>	<p>Adjuntar:</p> <p>a. Procedimiento de inducción del personal que deberá estar incluido en un Programa de formación del personal.</p> <p>b. Programa de capacitación que incluya como mínimo, las temáticas establecidas en el literal b.</p> <p>c. Documento que establezca la cultura organizacional de la empresa.</p>

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

7. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO I	7.1 EVALUACIÓN	<p>La agencia de viajes debe:</p> <p>a) Definir comunicar e implementar una estrategia de supervisión para el control de la calidad no solamente cuando los productos o servicios estén terminados, si no durante cada una de las etapas en los diferentes procesos de la cadena de valor, para prevenir las fallas en su resultado final.</p> <p>b) Definir e implementar herramientas que midan la satisfacción del cliente con relación al servicio prestado.</p> <p>c) Definir, implementar y hacer seguimiento al mecanismo de PQRS definido por la agencia.</p>	<p>Adjuntar:</p> <p>a. Procedimiento para el control y supervisión de la calidad en el servicio, el cual debe estar plasmado en un Plan de Mejoramiento.</p> <p>b. Documento que la empresa haya establecido para medir la satisfacción del cliente.</p> <p>c. Documento que establezca el procedimiento para hacer seguimiento al PQRS definido por la empresa y que deberá establecerse dentro del Plan de Mejoramiento.</p>
	7.2 AUDITORÍAS INTERNAS	<p>a) La agencia debe establecer y mantener actualizados los procesos documentados, para la planificación e implementación de auditorías internas, que permitan evaluar la atención y servicio al cliente, con el fin de verificar si las actividades resultado de los procesos son conformes con las medidas tomadas para el cumplimiento de las políticas de la agencia.</p> <p>b) La auditoría interna debe evaluar 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.</p> <p>c) Los encargados de planear y realizar las auditorías internas de servicio, deben tener la responsabilidad y autoridad necesarias para su realización, así como el entrenamiento apropiado.</p> <p>d) Definir el perfil del auditor interno como mínimo con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de la norma NTS-AV002</li> <li>- Tiempo de laborar en la empresa</li> <li>- Experiencia en servicio al cliente</li> </ul>	<p>Adjuntar :</p> <p>a. Documento que establezca los diferentes procesos de la empresa</p> <p>b. Documento con el contenido del informe de las auditorías internas y sus correspondientes acciones de mejora</p> <p>c. Documento que especifique los cargos y responsabilidades del personal para las auditorías internas y si el entrenamiento es necesario hacerlo a través de un consultor externo.</p> <p>d. Documento que defina el perfil del auditor interno</p>
	7.3 MEJORA CONTINUA. Se debe implementar una estrategia de mejora con base en las evaluaciones y sugerencias de los clientes.	<p><b>7.3.1 Planes de Mejoramiento</b></p> <p>La agencia de viajes debe como mínimo establecer un plan de actualización, renovación y mantenimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La información de sus clientes</li> <li>- Tecnologías de la información y la comunicación</li> <li>- Oferta de productos y servicios</li> <li>- Instalaciones, equipos de oficina y muebles y enseres, cuando aplique</li> </ul>	<p>Adjuntar : Plan de Mejoramiento, como mínimo en los temas indicados en el requisito</p>
<b>8. EL ESTABLECIMIENTO DEBE CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD Y LEGISLACIÓN VIGENTE QUE LE APLIQUE.</b>		<p>Adjuntar : RNT Vigente Aportes a parafiscales al día Inscripción en cámara y comercio vigente RUT</p>	

**CHECK LIST – NTS-AV003 Infraestructura en Agencias de Viajes**

		Ítems	Evidencia
PARA LA INFRAESTRUCTURA EN LAS AGENCIAS DE	4.1 REQUISITOS GENERALES	4.1.1 La agencia de viajes debe definir e implementar la infraestructura externa e interna que cumpla con los requisitos de esta norma técnica sectorial y cumplir con los lineamientos establecidos en las normas de salud ocupacional.	<p>Evidencia.</p> <p>Listado con la normatividad de salud ocupacional disponible para su oportuna consulta</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>4.1.2 Para prestar sus servicios la agencia de viajes debe reunir un conjunto de requisitos físicos que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Localización y acceso</li> <li>b. Espacios</li> <li>c. Iluminación y decoración</li> <li>d. Muebles y equipos de oficina</li> <li>e. Climatización</li> </ul>	<p>Evidencia.</p> <p>Mapa de ubicación del establecimiento Foto del acceso al establecimiento Foto de los espacios Plano de la planta física Foto de la iluminación y decoración Foto de los muebles y equipos de oficina Foto del sistema de climatización</p>
	<p>4.1.3 La agencia de viajes debe disponer de áreas físicas para desarrollar sus procesos</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Foto del área física donde se desarrollan los procesos</p>
	<p>4.1.4 La agencia de viajes debe disponer de espacios accesibles para la atención de sus clientes (véanse normas: NTC 4139, NTC 4140, NTC 4143, NTC 4144, NTC 4145, NTC 4349, NTC 4960, NTC 5017)</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Foto de los espacios accesibles Documento con las especificaciones de los espacios accesibles</p>
4.2 REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA EXTERNA	<p>4.2.1 La agencia de viajes debe tener en cuenta la localización y el acceso a los inmuebles donde se ubique, para atender al público (véase numeral 4.1.4)</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Mapa de ubicación del establecimiento Foto del acceso al establecimiento</p>
	<p>4.2.2 Para su ubicación la agencia de viajes debe tener en cuenta las vías de acceso, parqueaderos y los medios de transporte para el desplazamiento del cliente y de empleados</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Mapa de las vías de acceso al establecimiento Documento con el plano de la planta del parqueadero y sus características Documento que establezca los medios de transporte disponibles para llegar al establecimiento</p>
4.3 REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA INTERNA	<p>4.3.1 La agencia de viajes debe establecer las siguientes áreas dentro de su inmueble:</p> <p>4.3.1.1 Un área de espera y atención al cliente y un área de procesos internos que deben cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ser accesible (véase numeral 4.1.4)</li> <li>b. Disponer de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina (véanse numerales 4.3.2 y 4.3.5 de esta norma)</li> </ul> <p>4.3.1.2 Un área de servicios generales que debe cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Disponer de servicios sanitarios accesibles y exclusivos a su uso, con ventilación natural o extracción mecánica (véase NTC 5017)</li> <li>b. Disponer de un espacio para el depósito de</li> </ul>	<p>Evidencia.</p> <p>Documento con el plano de la planta del establecimiento indicando el área de espera y atención al cliente Foto del área de espera y atención al cliente</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>útiles de aseo y recolectores de basura, independiente de las otras áreas y espacios</p> <p>Nota 1 Se recomienda destinar un espacio exclusivo para el servicio de cafetería.</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Documento con el plano de la planta de los servicios sanitarios y sus características Foto de los servicios sanitarios Mapa que delimite el espacio exclusivo para depósito y basuras</p>
		<p>4.3.2 Requisitos de climatización</p> <p>En la agencia de viajes debe de existir un sistema de aire acondicionado o de ventilación natural que mantenga condiciones de confort para sus clientes y empleados a través de la atención de los siguientes parámetros:</p> <p>a. Temperatura interior:</p> <p>Los requisitos de diseño para las diferentes regiones de Colombia varían dependiendo de las condiciones de temperatura de la ciudad en que se encuentre la agencia de viajes</p> <p>La agencia de viajes debe garantizar las siguientes temperaturas de acuerdo con su ubicación:</p> <p>Ciudades con altura mayor a 2000m sobre el nivel del mar, 22,2°C Ciudades con altura entre 1000m y 2000m sobre el nivel del mar, 23°C Ciudades con altura entre 0 y 1000m sobre el nivel del mar, 23,5°C</p> <p>b. Humedad relativa:</p> <p>Se especifican condiciones de humedad relativa entre el 50% y 60%</p> <p>c. Renovación de aire:</p> <p>Siguiendo las guías y recomendaciones establecidas por ASHRAE – American Society of Heating, Refrigerating and Air Conditioning Engineers, es necesario mantener un nivel promedio de [0,4297/07079 m<sup>3</sup> 15 a 25 (pies cúbicos por minuto)] de aire limpio y fresco proveniente del exterior, por cada persona que se proyecte en un recinto acondicionado, con el objetivo de mantener niveles adecuados de oxigenación para los ocupantes.</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Documento que especifique las condiciones de temperatura interior, humedad relativa y renovación del aire, que tenga además el plano de sistema de ventilación empleado en el establecimiento. Foto del sistema de ventilación</p>
		<p>4.3.3 Requisitos de iluminación</p> <p>Las agencias de viajes deben de contar con un sistema que permita el uso racional de los recursos eléctricos y que provea la iluminación necesaria (véase GTC 8. 1994)</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Documento que especifique las características del sistema de energía empleado en el establecimiento</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>4.3.4 Requisitos de muebles</p> <p>La agencia de viajes debe contar con un mobiliario que les permita a los funcionarios realizar adecuadamente su labor y garantizar comodidad y seguridad al cliente</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Documento que especifique las características técnicas del mobiliario utilizado en el establecimiento</p> <p>Foto del mobiliario utilizado en el establecimiento</p>
		<p>4.3.5 Requisitos de equipos de oficina</p> <p>La agencia de viajes debe contar con los equipos de oficina que permitan la realización de sus funciones</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Foto de los equipos de oficina</p>
		<p>4.3.6 Requisitos de decoración y ambientación</p> <p>La ambientación del establecimiento debe evitar la contaminación auditiva (véase NTC 3521) y visual</p> <p>Nota 2 En caso de que la agencia de viajes tenga oficinas sucursales, estas deben mantener unidad de imagen corporativa.</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Documento que establezca las políticas de ambientación dentro del establecimiento, mínimo en lo auditivo y lo visual.</p> <p>Foto de los ambientes internos del establecimiento</p>
	4.4 REQUISITOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	<p>4.4.1 La agencia de viajes debe implementar un programa de mantenimiento y reposición de sus instalaciones, muebles y equipos, así como llevar archivo de los registros correspondientes</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Programa de mantenimiento y reposición de instalaciones, muebles y equipos</p>
		<p>4.4.2 La agencia de viajes debe implementar un programa de mantenimiento y reposición orientado a los medios de transporte de su propiedad y/o controlar su aplicación en caso de que dichos medios sean contratados. De igual manera debe conservar los registros correspondientes.</p> <p>Nota 3 Se recomienda que el diseño e instalación de todos los aspectos de la infraestructura, sean puestos en manos de personal idóneo con experiencia en este tipo de aplicaciones, con el objeto de obtener soluciones eficientes y ajustadas a las necesidades particulares de cada aplicación y caso.</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Programa de mantenimiento y reposición de los medios de transporte si son propios, o procedimiento para controlarlos en caso de que sean contratados</p>
5. APÉNDICE	5.1 NORMAS QUE DEBEN CONSULTARSE	<p>5.1 NORMAS QUE DEBEN CONSULTARSE</p> <p>Las siguientes normas contienen disposiciones que mediante la referencia dentro de este texto, constituyen disposiciones de esta norma. En el momento de la publicación eran válidas las ediciones indicadas. Todas las normas están sujetas a actualización; los participantes, mediante acuerdos basados en esta norma, deben investigar la posibilidad de aplicar la última versión de las normas mencionadas a continuación.</p> <p>NTC 1440, Muebles de oficina. Consideraciones relativas a la posición de trabajo: silla – escritorio. 1978.</p> <p>NTC 3521, Acústica, descripción y medición del ruido ambiental. Aplicación de los límites de ruido. 1993.</p> <p>NTC 4139, Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico, características generales.</p>	<p>Evidencia.</p> <p>Foto y ubicación de las siguientes normas dentro del establecimiento bien sea en físico o virtual:</p> <p>NTC 1440, Muebles de oficina. Consideraciones relativas a la posición de trabajo: silla – escritorio. 1978.</p> <p>NTC 3521, Acústica, descripción y medición del ruido ambiental. Aplicación de los límites de ruido. 1993.</p> <p>NTC 4139, Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico, características generales. 1997.</p> <p>NTC 4140, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores, características</p>



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>1997.                  NTC 4140, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores, características generales. 1997.                  NTC 4143, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas. 1998.                  NTC 4144, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, señalización. 1997.                  NTC 4145, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, escaleras. 1998.                  NTC 4349, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, ascensores. 1998.                  NTC 4960, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, puertas accesibles. 2001.                  NTC 5017, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, servicios sanitarios accesibles. 2001.                  GTC 8, Electrotécnia. Principios de ergonomía visual. Iluminación para ambientes de trabajo en espacios cerrados. 1994.</p>	<p>generales. 1997.                  NTC 4143, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas. 1998.                  NTC 4144, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, señalización. 1997.                  NTC 4145, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, escaleras. 1998.                  NTC 4349, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, ascensores. 1998.                  NTC 4960, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, puertas accesibles. 2001.                  NTC 5017, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, servicios sanitarios accesibles. 2001.                  GTC 8, Electrotécnia. Principios de ergonomía visual. Iluminación para ambientes de trabajo en espacios cerrados. 1994.</p>
--	--	---	--

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

CHECK LIST – NTS-AV004 Diseño de Paquetes Turísticos			
Ítems		Evidencia	
4. REQUISITOS PARA EL DISEÑO DEL PAQUETE TURÍSTICO	4.1 REQUISITOS GENERALES	La agencia de viajes debe definir los procesos de planificación, diseño y control de calidad del diseño de paquetes turísticos y mantener los registros correspondientes.	Adjuntar: Flujograma para planificar, diseñar y controlar la calidad del diseño de paquetes turísticos.
	4.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL PAQUETE TURÍSTICO En la planificación del diseño del paquete turístico, la agencia de viajes debe determinar:	4.2.1 El producto turístico acorde con el mercado objetivo definido por la empresa.	Adjuntar: Documento donde se establezcan los productos turísticos, y el mercado objetivo y se evidencie su relación.
		4.2.2 Las tendencias del sector turístico nacional e internacional.	Adjuntar : Documento donde se analicen las tendencias del sector turístico nacional e internacional
		4.2.3 Las necesidades de los clientes actuales y potenciales.	Adjuntar : Documento donde se analicen las necesidades de los clientes actuales y potenciales
		4.2.4 Los presupuestos financieros y las políticas de venta de la empresa.	Adjuntar : Presupuesto financiero y política de venta
		4.2.5 Las políticas presupuestales de la empresa.	Adjuntar : Política presupuestal
		4.2.6 Los índices de rentabilidad y sostenibilidad para la empresa.	Adjuntar : Documento con los índices de rentabilidad y sostenibilidad para la empresa
	4.3 DISEÑO DEL PAQUETE TURÍSTICO Para diseñar el paquete turístico, la agencia de viajes debe:	4.3.1 La duración e itinerarios de los programas que conforman el paquete	Adjuntar: Paquete turístico.
		4.3.2 Los servicios turísticos incluidos y no incluidos en el paquete	
		4.3.3 Los servicios complementarios	
		4.3.4 Los proveedores que prestarán los servicios y las alianzas estratégicas que puedan establecerse	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>4.3.5 El nombre y precio de los paquetes, de acuerdo con los costos y políticas de la empresa</p>	
		<p>4.3.6 Las responsabilidades del cliente, los proveedores y la agencia de viajes, de acuerdo con la normatividad vigente</p>	
		<p>4.3.7 La vigencia del paquete</p>	<p>Adjuntar: Documento con términos y condiciones, además de las políticas con que cuente la empresa</p>
		<p>4.3.8 Las normas nacionales e internacionales que le apliquen al paquete turístico</p>	
		<p>4.3.9 Ser económicamente asequible al mercado objetivo NOTA 1. La agencia de viajes debe contemplar en la planificación de sus paquetes, las políticas gubernamentales en materia de turismo, las políticas medioambientales nacionales e internacionales y los índices de sostenibilidad de los destinos, con el fin de contribuir con sus acciones a un turismo sostenible.</p>	<p>Adjuntar: Portafolio de productos con sus respectivos precios. Documento donde se refleje claramente el público al que está enfocado el producto</p>
	<p>4.4 PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DEL DISEÑO</p>	<p>4.4.1 Calidad en la adquisición de servicios La adquisición de servicios debe hacerse con eficacia y seguridad otorgándosele el mismo nivel de planificación y control que a otras actividades internas de la empresa. La agencia de viajes debe establecer mecanismos de verificación para la adquisición de servicios, los cuales serán parte fundamental de los requisitos de calidad, para los procesos de interacción con el cliente y para los mecanismos de validación. Así mismo se debe establecer con los intermediarios una relación comercial, incluyendo la retroalimentación para evitar discrepancias o resolverlas rápidamente. Los requisitos de adquisición deben incluir como mínimo: - Selección de intermediarios calificados - Solicitud de cotizaciones de servicios que incluyan todas las especificaciones - Disposición para resolver cualquier discrepancia que se pueda presentar Al seleccionar el proveedor, la agencia de viajes debe considerar la experiencia de éste con otras agencias de viajes.</p>	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>4.4.2 Identificación del paquete turístico y trazabilidad La agencia de viajes debe identificar y registrar el proveedor de servicios que forme parte del paquete, incluyendo el personal responsable de verificarlo, para garantizar la trazabilidad en caso de no conformidad, tratamiento de la queja del cliente y responsabilidad por el paquete turístico.</p>	<p>Adjuntar : Política de contratación con proveedores que incluya un procedimiento para garantizar la trazabilidad del servicio en caso tal de no conformidad</p>
		<p>4.4.3 Revisión del diseño Al concluir el proceso de diseño del paquete turístico se debe efectuar una revisión formal a los documentos que respaldan su presentación final, verificando que cumpla con cada uno de los requisitos establecidos. En la revisión del diseño deben incluirse los participantes y representantes de todas las funciones que afectan la calidad del paquete turístico. La revisión del diseño debe identificar las áreas problemáticas y las insuficientes e iniciar acciones correctivas para asegurar que la calidad es adecuada para proporcionar la información precisa acerca del paquete turístico.</p>	<p>Adjuntar : Procedimiento para revisar que el diseño del paquete turístico cumple con los requisitos establecidos</p>
		<p>4.4.4 Validación de las especificaciones del paquete turístico, de la prestación del mismo y del control de calidad. El paquete turístico y sus procesos deben someterse a validación para asegurar que se desarrollan plenamente y cumplen con las necesidades del cliente y los intereses de la agencia, bajo las condiciones previstas y adversas. La validación se debe definir antes de la implementación del paquete. De los resultados se deben mantener los soportes correspondientes. Se deben efectuar validaciones periódicas para asegurarse de que el paquete turístico continúa satisfaciendo las necesidades del cliente, conforme con los requisitos, así como para identificar los mejoramientos potenciales en la prestación y control del paquete turístico.</p>	<p>Lista de chequeo de los componentes que tiene el paquete turístico y procedimiento para validar que este cumple con todo lo requerido en la norma</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>4.4.5 Control de cambios del diseño                  Los requisitos del paquete turístico, su prestación y el control de calidad son documentos básicos de referencia y no deben cambiarse sin una causa y consideraciones debidamente justificadas.                  El objetivo del control de cambios del diseño, es mantener los registros y administrar los cambios en los requisitos y procedimientos, después de que los requisitos iniciales del paquete turístico se hayan autorizado e implementado.                  El control debe asegurar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La necesidad del cambio se identifique, se verifique, se someta a análisis y se rediseñe la parte del paquete turístico afectado</li> <li>- Se planeen, se aprueben, se implementen y se registren en forma adecuada los cambios en los requisitos del paquete turístico</li> <li>- Los representantes de todas las funciones afectadas por el cambio, participen en su determinación y lo aprueben</li> <li>- Se evalúe el impacto de los cambios para asegurar que producen los resultados esperados y no degradan la calidad del paquete turístico</li> <li>- Se informe a los clientes de los cambios del diseño del paquete turístico</li> </ul>	<p>Adjuntar :                  Documento con el procedimiento para realizar el respectivo control de cambios que pueda surtir el paquete turístico cuando se requiera</p>
<p><b>5. APÉNDICE</b></p>	<p>5.1 Normas que deben consultarse</p>	<p>Las siguientes normas contienen disposiciones que mediante la referencia dentro de este texto, constituyen también disposiciones de esta norma. En el momento de la publicación eran válidas las ediciones indicadas. Todas las normas están sujetas a actualización; los participantes, mediante acuerdos basados en esta norma, deben investigar la posibilidad de aplicar la última versión de las normas mencionadas a continuación.                  NTC-ISO9000, Sistemas de Gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario dentro de este texto. 2000-12-15                  NTS-AV001. Reservas en Agencias de viajes. 2002-02-05                  NTS-AV002. Atención al cliente en agencias de viajes. 2002-02-05</p>	<p>Adjuntar:                  En medios impresos o virtuales, tener disponible para consulta, las siguientes normas:                  NTC-ISO9000, Sistemas de Gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario dentro de este texto. 2000-12-15                  NTS-AV001. Reservas en Agencias de viajes. 2002-02-05                  NTS-AV002. Atención al cliente en agencias de viajes. 2002-02-05</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

**CHECK LIST – NTS-AV009 CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR.**

		Ítems	Evidencia
<p><b>4. REQUISITOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR POR PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.</b> El prestador de servicios turísticos debe definir y documentar los procesos y estándares requeridos para la planificación, operación y control de calidad del servicio de transporte turístico terrestre automotor, determinando los medios respectivos para garantizar su prestación.</p>	<p><b>4.1 PLANIFICACIÓN PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR</b> En la planificación para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor el prestador de servicios turísticos debe:</p>	4.1.1 Contar con las políticas y procedimientos de calidad para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor y sus mecanismos de aplicación.	Adjuntar Documentos de las políticas existentes y tenerlos siempre disponible para su consulta
		4.1.2 Establecer los procesos para registro, medición, seguimiento y mejoramiento del servicio de transporte turístico terrestre. Todos los procesos de registro deben estar documentados y se deben establecer los procesos específicos para documentarlos.	Adjuntar Documento que establezca los procesos que se llevarán a cabo para el registro, medición, seguimiento y mejoramiento continuo, del servicio al cliente.
		4.1.3 Asignar los servicios de transporte turístico terrestre, según los requerimientos de operación y las especificaciones de los programas	Adjuntar Fotos o archivos de los programas Proceso de asignación del servicio de transporte según cada programa
		4.1.4 Identificar las responsabilidades del cliente, de los proveedores y del prestador de servicios turísticos para la operación del servicio de transporte turístico terrestre, de acuerdo con la normatividad vigente	Adjuntar Documento que establezca las responsabilidades del cliente Documento que establezca las responsabilidades del proveedor Documento que establezca las responsabilidades del prestador de servicios
		4.1.5 Identificar las necesidades del cliente para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.	Adjuntar Ficha de registro de las condiciones y necesidades del cliente
		4.1.6 Establecer los procesos y procedimientos de contratación del servicio de transporte turístico terrestre.	Adjuntar Política de contratación del servicio de transporte turístico Documento que establezca el proceso y procedimiento para la contratación del servicio
		4.1.7 Establecer los procesos y procedimientos de comercialización del servicio de transporte turístico terrestre cuando aplique	Adjuntar Política de comercialización del servicio de transporte turístico Documento que establezca el proceso y procedimiento para la comercialización del servicio
		4.1.8 Definir los procesos y procedimientos de atención al cliente, requeridos para la operación del servicio de transporte turístico terrestre.	Adjuntar Documento que establezca el proceso y procedimiento para la atención al cliente en la operación del servicio
		4.1.9 Establecer un plan de contingencia que garantice la operación del servicio.	Adjuntar Plan de contingencia de la operación del servicio
		4.1.10 Contar con un registro de proveedores de servicios de transporte automotor terrestre turístico certificados en la presente norma	Adjuntar Adjuntar certificado de calidad turística de la NTS-AV009 de los proveedores de servicio de transporte turístico que se tenga registrados.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p><b>4.2 OPERACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE AUTOMOTOR</b>                  En la operación del servicio de transporte turístico terrestre automotor se deben tener en cuenta los requisitos para el personal y equipos vinculados a este proceso, así como los de seguridad y prevención. Los requisitos contemplados para el personal deberán estar respaldados con la correspondiente evidencia.</p>	<p><b>4.2.1 REQUISITOS DEL PERSONAL – GUIA DE TURISMO</b>                  En la operación del servicio de transporte turístico terrestre automotor se deben tener en cuenta los requisitos para el personal y equipos vinculados a este proceso, así como los de seguridad y prevención.                  Los requisitos contemplados para el personal deberán estar respaldados con la correspondiente evidencia.                  Cuando una agencia de viajes opere un paquete de turismo el cual incluya los servicios de uno o mas guías de turismo, este o estos deben estar certificados en las normas:                   NTS GT001 Norma De Competencia Laboral “Prestación Del Servicio De Guianza De Acuerdo Con Lo Requerido Por El Usuario”                  NTS GT002 Norma De Competencia Laboral “Control Del Desarrollo De Los Programas Según Objetivos Propuestos”                  NTS GT003 Norma De Competencia Laboral “Preparación De Las Actividades A Desarrollar De Acuerdo Con Lo Contratado Por El Usuario”                  NTS GT004 Norma De Competencia Laboral “Realización De Procesos Básicos Para La Prestación Del Servicio”</p>	<p>Adjuntar                  Certificado de calidad de los guías de turismo vinculados en la actividad en las normas NTS-GT001, NTS-GT002, NTS-GT003 y NTS-GT004 o la norma que las llegue a modificar</p>
	<p><b>4.2.2 REQUISITOS DEL PERSONAL – CONDUCTOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR PARA TURISMO</b></p>	<p>4.2.2.1 Debe portar los documentos personales vigentes requeridos para la conducción de vehículos automotores para transporte de pasajeros (Decreto 3366 de 2003)</p>	<p>Adjuntar                  Foto o archivo de los documentos que portan los conductores vinculados en la operación del servicio, según el decreto 3366 de 2003</p>
		<p>4.2.2.2 Debe conocer los servicios que se prestan a bordo del vehículo y los complementarios.</p>	<p>Adjuntar                  Foto de la capacitación a los conductores vinculados en la operación del servicio                  Documento de la evaluación escrita que se le realice a los conductores vinculados en la operación del servicio, con relación a los servicios que se prestan a bordo</p>
		<p>4.2.2.3 Debe conocer las normas legales vigentes para la conducción de vehículos de la modalidad especial</p>	<p>Adjuntar                  Foto de la capacitación a los conductores vinculados en la operación del servicio                  Documento de la evaluación escrita que se le realice a los conductores vinculados en la operación del servicio, con relación a las normas legales vigentes para la conducción de vehículos</p>
		<p>4.2.2.4 Debe aplicar las normas legales vigentes para la conducción de vehículos de la modalidad especial</p>	<p>Adjuntar                  Fotos que evidencien la aplicación de las normas legales vigentes en la conducción del vehículo</p>
		<p>4.2.2.5 Debe portar los documentos legales vigentes del vehículo automotor que presta el servicio</p>	<p>Adjuntar                  Foto de los documentos legales del vehículo</p>
		<p>4.2.2.6 Debe acreditar conocimientos tecno-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio</p>	<p>Adjuntar                  Certificado de algún estudio relacionado con tecno mecánica                  Documento que plasme el resultado de la evaluación práctica con relación al conocimiento en tecno mecánica</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		4.2.2.7 Debe conocer las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje	Adjuntar Foto de la capacitación a los conductores vinculados en la operación del servicio Documento de la evaluación escrita que se le realice a los conductores vinculados en la operación del servicio, con relación a las vías que hacen parte de la ruta según el destino
		4.2.2.8 Debe portar los recursos físicos y financieros que requerirá durante el desplazamiento y en el destino del viaje	Adjuntar Documento que establezca cantidad, tipo y modo de uso de los recursos financieros y físicos que el conductor debe portar en cada viaje
		4.2.2.9 Debe portar los recursos físicos y financieros que requerirá en caso de una emergencia	
		4.2.2.10 Debe aplicar el protocolo de servicios de la empresa contratante	Adjuntar Documento que plasme el resultado de la evaluación práctica que se les realice a los conductores vinculados en la operación del servicio, con relación al protocolo de servicios de la empresa contratante
		4.2.2.11 Debe ser informado por la empresa acerca de las condiciones físicas de las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje	Adjuntar Foto de la capacitación a los conductores vinculados en la operación del servicio Documento que plasme la información que la empresa les transmite a los conductores vinculados en la operación del servicio, respecto al estado de las vías y las condiciones climáticas de las mismas que hacen parte de la ruta
		4.2.2.12 Debe ser informado por la empresa acerca de las condiciones climáticas que se presentarán en las vías que hacen parte de la ruta y del destino del viaje	
		4.2.2.13 Debe conocer los protocolos establecidos por la empresa contratante para el manejo de contingencias	Adjuntar Foto de la capacitación a los conductores vinculados en la operación del servicio Documento de la evaluación escrita que se le realice a los conductores vinculados en la operación del servicio, con relación a los protocolos establecidos por la empresa para el manejo de contingencias
		4.2.2.14 Debe aplicar los protocolos establecidos por la empresa contratante para el manejo de contingencias	
		4.2.2.15 Debe acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencias en desplazamientos terrestres	Adjuntar Certificado de primeros auxilios de los conductores vinculados en la operación del servicio Certificado de manejo de contingencias en carreteras de los conductores vinculados en la operación del servicio
		4.2.2.16 Debe conocer las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa contratante.	Adjuntar Foto de la capacitación a los conductores vinculados en la operación del servicio Documento de la evaluación escrita que se le realice a los conductores vinculados en la operación del servicio, con relación a las normas de seguridad establecidas por la empresa



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		4.2.2.17 Debe aplicar las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa contratante	Adjuntar Documento que plasme el resultado de la evaluación práctica que se les realice a los conductores vinculados en la operación del servicio, con relación a las normas de seguridad establecidas y a la recepción de los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios de la empresa
		4.2.2.18 Debe recibir a los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios de la empresa Contratante	
		4.2.2.19 Debe portar prueba de alcoholemia expedida por la autoridad competente con una vigencia no mayor a ocho (8) horas.	Adjuntar Certificados de las pruebas de alcoholemia que se le realice a los conductores vinculados en la operación del servicio Foto de la bitácora del recorrido en la que se realizó la prueba de alcoholemia para verificar el máximo de 8 horas antes del inicio del servicio
		4.2.2.20 Debe comunicar a los usuarios del servicio el protocolo de seguridad que aplica en el vehículo.	Adjuntar Foto de la charla explicando el protocolo de seguridad a los usuarios Check list de los puntos explicados en la charla
		4.2.2.21 Debe portar prueba de alcoholemia expedida por la autoridad competente con una vigencia no mayor a ocho (8) horas.	Adjuntar Certificados de las pruebas de alcoholemia que se le realice a los conductores vinculados en la operación del servicio Foto de la bitácora del recorrido en la que se realizó la prueba de alcoholemia para verificar el máximo de 8 horas antes del inicio del servicio
		4.2.2.22 Debe conocer el itinerario del viaje.	Adjuntar Foto del itinerario del viaje
		4.2.2.23 Debe portar el original del extracto de contrato suscrito entre el prestador de servicios turísticos y la empresa prestadora del servicio de transporte turístico terrestre.	Adjuntar Foto del extracto del contrato entre la empresa prestadora y la empresa de transporte
		4.2.2.24 Debe aplicar los roles inherentes al cargo, según las políticas de servicio de la empresa contratante	Adjuntar Documento que plasme el resultado de la evaluación práctica que se les realice a los conductores vinculados en la operación del servicio, con relación al rol que desempeña según las políticas de servicio de la empresa contratante
		<b>4.2.3 REQUISITOS DEL PERSONAL – AUXILIAR DE SERVICIO A BORDO</b>	4.2.3.1 Debe aplicar el protocolo de servicios de la empresa contratante.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			4.2.3.2 Debe conocer los servicios que se prestan a bordo del vehículo y los complementarios.	Adjuntar Foto de capacitación al personal a bordo Documento de la evaluación escrita que se le realice al personal de servicio a bordo vinculado en la operación del servicio, con relación a los servicios que se prestan a bordo y aquellos complementarios
			4.2.3.3 Debe acreditar el manejo de técnicas para servicios de mesa y bar	Adjuntar Certificado de algún curso relacionado con mesa y bar
			4.2.3.4 Debe conocer la ruta, el destino del viaje, y sus condiciones climáticas y de seguridad	Adjuntar Foto de capacitación al personal a bordo Documento de la evaluación escrita que se le realice al personal de servicio a bordo vinculado en la operación del servicio, con relación a la ruta, el destino y sus condiciones climáticas y de seguridad
			4.2.3.5 Debe portar los recursos físicos y financieros que requerirá durante el desplazamiento del vehículo	Adjuntar Foto portando los recursos físicos y financieros Documento que establezca cantidad, tipo y modo de uso de los recursos financieros y físicos que el personal de servicio a bordo debe portar en cada viaje
			4.2.3.6 Debe conocer el funcionamiento de los elementos de la cabina para el servicio de los pasajeros	Adjuntar Foto de capacitación al personal a bordo Documento de la evaluación escrita que se le realice al personal de servicio a bordo vinculado en la operación del servicio, con relación al funcionamiento de los elementos de la cabina
			4.2.3.7 Debe conocer los protocolos establecidos por la empresa contratante para el manejo de contingencias.	Adjuntar Foto de capacitación al personal a bordo Documento de la evaluación escrita que se le realice al personal de servicio a bordo vinculado en la operación del servicio, con relación al manejo de contingencias
			4.2.3.8 Debe acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencias en desplazamientos terrestres.	Adjuntar Certificación de algún curso realizado en primeros auxilios y manejo de contingencias en desplazamientos terrestres
			4.2.3.9 Deber aplicar las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa contratante.	Adjuntar Documento que plasme el resultado de la evaluación práctica que se le realice al personal de servicio a bordo vinculado en la operación del servicio, con relación a las normas de seguridad establecidas por la empresa y a la recepción de los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios de la empresa
			4.2.3.10 Debe recibir a los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios de la empresa contratante.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>4.2.3.11 Debe comunicar a los usuarios del servicio el protocolo de seguridad que aplica en el Vehículo.</p> <p>4.2.3.12 Debe conocer el itinerario del viaje</p> <p>4.2.3.13 Debe aplicar los roles inherentes al cargo, según las políticas de servicio de la empresa contratante.</p> <p>Nota: Se contratará cuando el servicio lo requiera y se recomienda que el auxiliar de servicio a bordo sepa conducir.</p>	<p>Adjuntar Foto de la charla explicando el protocolo de seguridad a los usuarios Check list de los puntos explicados en la charla</p> <p>Adjuntar Foto del itinerario del viaje</p> <p>Adjuntar Documento que plasme el resultado de la evaluación práctica que se le realice al personal de servicio a bordo vinculado en la operación del servicio, con relación al rol que desempeña según las políticas de servicio de la empresa contratante</p>	
	<p><b>4.2.4 REQUISITOS DE LOS EQUIPOS PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE AUTOMOTOR</b></p> <p>Las especificaciones y requisitos técnicos mínimos de seguridad y comodidad en lo referente a sus características generales de construcción deben cumplir con la normatividad legal vigente. Acorde con la tipología y grupos en que se encuentran catalogados los equipos según la normatividad legal vigente, éstos deben contar como mínimo con la siguiente dotación para la prestación del servicio de transporte terrestre para turismo:</p>	<p><b>4.2.4.1 REQUISITOS DE LOS EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>4.2.4.1.1 GRUPO A: Equipos de 4 a 9 pasajeros (campero, automóvil, camioneta) Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener: a. Equipo de Sonido b. Aire acondicionado c. Calefacción d. Equipo de comunicación bidireccional e. Recipiente para depositar desechos f. Portaequipaje o bodega apropiada para el número de pasajeros autorizados para transportar.</p> <p>4.2.4.1.2 GRUPO B: Equipos de 10 a 19 pasajeros (microbús) Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener: a. Sillas reclinables b. Equipo de Sonido c. Micrófono d. Aire acondicionado e. Calefacción f. Recipiente para depositar desechos g. Portaequipaje o bodega apropiada para el número de pasajeros autorizados para transportar h. Equipo de comunicación bidireccional</p> <p>4.2.4.1.3 GRUPO C: Equipos de más de 19 pasajeros (Bus, Buseteta) Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener: a. Sillas reclinables b. Equipo de Sonido c. Aire acondicionado d. Micrófono e. Sistema de exposición de video f. Calefacción g. Sistema de sanitario con tocador y lavamanos h. Iluminación al interior del bus con luces de neón, luz día y luz individual de lectura en cada silla i. Visibilidad a través de los vidrios panorámicos j. Recipiente para depositar desechos k. Portaequipaje o bodega apropiada para el número de pasajeros autorizados para transportar l. Equipo de comunicación</p>		<p>Adjuntar Fotos de cada una de las condiciones que debe tener el vehículo según su categoría Ficha técnica del vehículo especificando detalladamente las características que posee Ficha técnica de las cortinas donde conste que su material es no inflamable</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			<p>bidireccional</p> <p>Nota: La utilización de cortinas dependerá de la ruta y tiempo requerido para el desplazamiento entre origen y destino. En caso de ser utilizadas siempre deben ser fabricadas en material no inflamable.</p>	
			<p><b>4.2.4.2 REQUISITOS DE SEGURIDAD EN LOS EQUIPOS</b>                  Los elementos de seguridad requeridos para cada equipo deberán ajustarse a lo dispuesto en la normatividad vigente.</p> <p>4.2.4.2.1 GRUPO A: Equipos de 4 a 9 pasajeros (campero, automóvil, camioneta) Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener: a. Extintor b. Cinturones de seguridad c. Equipo de primeros auxilios d. Equipo de carretera e. Equipo de comunicación bidireccional.</p> <p>4.2.4.2.2 GRUPO B: Equipos de 10 a 19 pasajeros (microbús) Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener: a. Extintor b. Cinturones de seguridad c. Equipo de primeros auxilios d. Equipo de carretera e. Salidas de emergencia debidamente demarcadas f. Martillo de Fragmentación. g. Equipo de comunicación bidireccional.</p> <p>4.2.4.2.3 GRUPO C: Equipos de más de 19 pasajeros (Bus, Buseta) Los equipos clasificados dentro de este grupo deben tener: a. Extintor b. Cinturones de seguridad 8  <b>NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS AV009</b> c. Equipo de primeros auxilios d. Equipo de carretera e. Salidas de emergencia debidamente demarcadas f. Martillo de Fragmentación. g. Equipo de comunicación bidireccional</p> <p>Nota: Se recomienda estipular un protocolo de seguridad (ver modelo - ANEXO A informativo)</p>	<p>Adjuntar                  Fotos de cada una de los elementos de seguridad que debe tener el vehículo según su categoría                  Protocolo de seguridad para el manejo de los elementos de seguridad</p>
	<p style="text-align: center;"><b>4.2.5 REQUISITOS DE CONTROL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE</b></p>		<p>4.2.5.1 El prestador de servicios turísticos debe tener establecidos mecanismos de verificación para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre.</p>	<p>Adjuntar                  Documento que plasme el proceso de verificación, realizado al servicio de transporte que se brindará</p>
			<p>4.2.5.2 El prestador de servicios turísticos debe tener establecidos con los proveedores procesos de retroalimentación del servicio prestado</p>	<p>Adjuntar                  Documento que plasme el proceso de feed-back entre la empresa con sus proveedores</p>
			<p>4.2.5.3 El prestador de servicios turísticos debe registrar los proveedores de servicios de transporte turístico terrestre</p>	<p>Adjuntar                  Documento o ficha en la que se encuentren registrados las empresas proveedoras del transporte turístico</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>4.2.5.4 El prestador de servicios turísticos debe tener establecidos procesos de seguimiento a la prestación del servicio del transporte turístico terrestre.</p>	<p>Adjuntar Documento que plasme el proceso de seguimiento y control en la prestación del servicio de transporte</p>
	<p><b>4.2.6 REQUISITOS PARA LAS MODIFICACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE AUTOMOTOR</b></p>	<p>4.2.6.1 El prestador de servicios turísticos debe tener el manual de procedimientos para las modificaciones Adicionalmente, el prestador de servicios turísticos debe asegurar que:</p> <p>4.2.6.2 El cambio solo se puede dar por contingencia o solicitud expresa del usuario y debe estar debidamente documentado.</p> <p>4.2.6.3 La necesidad del cambio se identifique, se verifique, se someta a análisis y se rediseñe la parte del servicio de transporte turístico terrestre afectado.</p> <p>4.2.6.4 Se planeen, se aprueben, se implementen y se registren en forma adecuada los cambios en los requisitos del servicio de transporte turístico terrestre.</p> <p>4.2.6.5 Los representantes de todas las funciones afectadas por el cambio, participen en su determinación y lo aprueben</p> <p>4.2.6.6 Se evalúe el impacto de los cambios para asegurar que producen los resultados esperados y no degradan la calidad del servicio de transporte turístico terrestre.</p> <p>4.2.6.7 Se informe a los clientes de los cambios del diseño del servicio de transporte turístico terrestre.</p>	<p>Adjuntar Manual de procedimiento para realizar modificaciones en la prestación del servicio de transporte</p>
	<p><b>4.2.7 CRITERIOS DE EVALUACION PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO</b></p>	<p>EQUIPOS DEL GRUPO A: (4 A 9 PASAJEROS) Deberán cumplir con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.1</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.1.1</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.2.1</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.5</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.6</li> </ul> <p>EQUIPOS DEL GRUPO B: (10 A 19 PASAJEROS) Deberán cumplir con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.1</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral</li> </ul>	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>4.2.4.1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.2.2</li> </ul> <p>4.2.4.2.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.5</li> </ul> <p>4.2.5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.6</li> </ul> <p>EQUIPOS DEL GRUPO C: (MAS DE 19 PASAJEROS) Deberán cumplir con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.1</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.1.3</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.4.2.3</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.5</li> <li>• El 100% de los requisitos definidos en el numeral 4.2.6</li> </ul>
--	--	--

**CHECK LIST – NTS-AV010 Requisitos para la operación de RAFTING en Turismo de Aventura**

Ítems		Evidencia
4.1 Requisitos Generales	4.1.1 Requisitos legales	<p>Emplea procedimientos para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente la conformidad con las normas y legislación vigente que le aplica.</p> <p>Adjuntar : Procedimientos utilizados para hacer cumplir las leyes y normativas que le apliquen a la empresa, con su respectivo responsable, periodicidad de seguimiento para su actualización y control</p>
	4.1.2 De información	<p>Informa a los usuarios la descripción detallada de la ruta</p> <p>Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>
		<p>Informa a los usuarios la actividad a realizar</p> <p>Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>
	<p>Informa a los usuarios los horarios en que se realiza la actividad</p> <p>Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente se indica al personal encargado ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>Informa a los usuarios Condiciones físicas requeridas para la realización de la actividad</p>	<p>Adjuntar:                      - Capturas de pantalla de la información disponible en página web.                      - Imágenes de la información disponible en folletos impresos.                      - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia.                      - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>
	<p>Informa a los usuarios los requerimientos de salud para la realización de las actividades</p>	<p>Adjuntar:                      - Capturas de pantalla de la información disponible en página web.                      - Imágenes de la información disponible en folletos impresos.                      - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia.                      - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>
	<p>Informa a los usuarios el comportamiento que debe guardar durante su estancia y en el desarrollo de las actividades</p>	<p>Adjuntar:                      - Capturas de pantalla de la información disponible en página web.                      - Imágenes de la información disponible en folletos impresos.                      - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia.                      - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>
	<p>Informa a los usuarios las medidas de seguridad que debe guardar durante su estancia y en el desarrollo de las actividades</p>	<p>Adjuntar:                      - Capturas de pantalla de la información disponible en página web.                      - Imágenes de la información disponible en folletos impresos.                      - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia.                      - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>
	<p>Diligencia la documentación antes de la realización de cada actividad</p>	<p>Adjuntar:                      Protocolo de servicio al cliente donde se defina la obligatoriedad de diligenciar la documentación de usuarios.</p>
	<p>Informa a los usuarios sobre los recursos naturales y culturales de la zona donde se realizan las actividades</p>	<p>Adjuntar:                      - Capturas de pantalla de la información disponible en página web.                      - Imágenes de la información disponible en folletos impresos.                      - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia.                      - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>
	<p>Informa a los usuarios la normatividad vigente que le aplica en la zona</p>	<p>Adjuntar:                      - Capturas de pantalla de la información disponible en página web.                      - Imágenes de la información disponible en folletos impresos.                      - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia.                      - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Informa a los usuarios la edad mínima requerida para la práctica de la actividad según la clasificación de rápido	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
4.1.3 De seguridad	Verifica antes, durante y después de la operación del servicio, las medidas de seguridad, equipos y vestuarios que debe cumplir el turista o viajero, de acuerdo con el clima de cada región, según lo establecido en esta norma.	Adjuntar: Lista de verificación para la operación del servicio.
	Instruye al usuario sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad	Adjuntar: Protocolo de servicios Imágenes del material utilizado para instruir al usuarios para la realización de las actividades (folletos, panfletos, libros informativos, Etc.)
	Verifica diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales, requeridas para realizar las actividades	Adjuntar: Protocolo de programación de actividades / operación la obligatoriedad de verificación de condiciones meteorológicas atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades.
	Verifica las condiciones de salud del usuario, bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Identifica los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades, con el fin de establecer planes de contingencia	Adjuntar : Plan de contingencia detallado para cada situación potencial
	Explora previamente las secciones del río donde se realizarán las actividades	Adjuntar: Registro a modo de bitácora de las actividades de exploración en las secciones del río donde se realizarán las actividades.
	Delimita el área geográfica de operación, utilizando la cartografía oficial a una escala que permita un detalle apropiado	Adjuntar: Soporte escala en el cual se delimita claramente el área definida para la operación y realización de actividades.
	Desarrolla las actividades de instrucción y acomodamiento en zonas secas	Adjuntar: Protocolo de servicio al cliente se encuentra definida la obligatoriedad de realizar las actividades de instrucción y acomodamiento en zonas secas. Dicho protocolo se encuentra disponible para su consulta en soporte impreso o virtual.
	Realiza los descensos en rápidos Clase IV y V en horario diurno, finalizando las actividades a las 18:00 h.	Adjuntar : Protocolo de prestación de servicios al cliente
	Adopta acciones concretas para mitigar los impactos negativos de la actividad en el entorno	Adjuntar : Protocolo de seguridad



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

4.2 Requisitos de la operación		Suministra, revisa y verifica los equipos de protección personal que se requieren para la práctica segura de la actividad	
		Conoce e informa al kayakista, guía y el usuario, acerca de los equipos mínimos que deben ser usados en la actividad	
		Suministra, revisa y verifica los equipos requeridos para la operación segura de la práctica de la actividad de rafting	
		Conoce las especificaciones técnicas mínimas de seguridad de la balsa para la operación segura de la actividad	
		Conoce e informa al kayakista y al guía, acerca de los equipos de rescate mínimos para poner a salvo al usuario frente a contingencias que se puedan presentar	
		Verifica el estado y funcionamiento de los equipos, antes, durante y después de la operación de la actividad, el cual debe estar documentado	Adjuntar: Registro de revisión de estado y funcionamiento de equipos.
		Tiene documentado y disponible el plan de búsqueda y rescate, con los sistemas de respuesta ante emergencias, mínimo con lo indicado en el numeral 4.1.3.6 de la norma	Adjuntar: Plan de búsqueda y rescate detallado en el que se definen los sistemas de respuesta ante emergencias, mínimo con lo indicado en el numeral 4.1.3.6 de la norma
	4.2.1 Requisitos generales	Cuenta con programas de capacitación y actualización para el personal que desempeña la actividad, mínimo con lo indicado en el numeral 4.2.1.2 de la norma	Adjuntar: Certificados de capacitación a los empleados. Listas de asistencia a sesiones de capacitación.
		Cuenta con manuales de seguridad y atención de emergencias para la actividad de rafting	Adjuntar: Manuales de seguridad y atención de emergencias.
		Cuenta con seguros contra accidentes y gastos médicos	Adjuntar: Registro de pólizas contra accidentes y cobertura de gastos médicos.
		Cuenta con un reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en la norma	Adjuntar: Reglamento interno para la operación de actividades.
		Cuenta con manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad	Adjuntar : Los manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad
		Cuenta con programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad	Adjuntar : Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad
		4.2.2 Requisitos específicos	Cuenta con un guía, coordinador o líder por cada recorrido, que coordine la operación
	Cuenta con un guía por balsa y un guía por cada kayak de seguridad		Adjuntar : Evidencia fotográfica
Ejecuta los recorridos con un mínimo de una balsa y un kayak de seguridad	Adjuntar : Evidencia fotográfica		
Conoce y aplica que el número de remadores por balsa, debe ajustarse al tamaño de la balsa y a la clase de rápido, según los criterios de la tabla 9 de la norma	Adjuntar : Protocolo de seguridad		
Dispone de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad en las áreas donde se realiza la actividad	Adjuntar : Evidencia fotográfica		

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		Cumple con la reglamentación vigente para el transporte de equipos, personal y usuarios	Adjuntar : Registro de la reglamentación requerida
		Promueve un comportamiento responsable en el uso del transporte tanto del personal como de los usuarios	Adjuntar : Protocolo de servicio
		Lleva una bitácora de cada recorrido que incluya como mínimo lo indicado en el numeral 4.2.2.5 de la norma	Adjuntar : Esquema de bitácora para los recorridos
		Lleva un registro de clientes en cada actividad que incluya como mínimo lo indicado en el numeral 4.2.2.6 de la norma	Adjuntar: Registro de clientes / usuarios.
		Documenta el proceso de orientación e inducción, que brinda al usuario antes de iniciar cada actividad	Adjuntar : Protocolo de servicio
		Realiza sensibilización a los usuarios con respecto a las actividades a realizar, equipos necesarios, lugar, tiempo y duración de las mismas	Adjuntar : Protocolo de servicio
		Instruye al usuario a través de una charla técnica sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad	Adjuntar : Protocolo de servicio / operación
		Instruye al usuario a cerca de los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de navegación, descenso y remada, uso de equipos y demás aspectos requeridos para la práctica de la actividad	Adjuntar : Protocolo de servicio
		Ejecuta la actividad cumpliendo con el manual de operación establecido para tal fin	Adjuntar : Manual para la operación de la actividad de forma segura
		Efectúa una revisión de equipos y medidas de seguridad, a las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad	Adjuntar : Ficha técnica y lista de chequeo de los equipos
		Hace seguimiento para identificar las áreas problemáticas y las insuficientes e iniciar acciones correctivas que aseguren la calidad en la prestación del servicio	Adjuntar : Plan de mejoramiento
<b>4.3</b>	<b>Requisitos del personal. Guía de turismo especializado en rafting</b>	Verifica que el personal de guía de turismo que emplean para la operación de la actividad, cumpla con los requisitos indicados en este numeral	Adjuntar : Tarjeta profesional de los guías de turismo vinculados en la actividad
<b>4.4</b>	<b>Documentación</b>	Cuenta con todos los procedimientos y registros exigidos en esta norma documentados y vigentes, codificados y aprobados para cuando sea necesario revisar	Adjuntar : Evidenciar cada requisito mediante la documentación correspondiente

**CHECK LIST – NTS-AV011 Requisitos para la operación de RAPEL en Turismo de Aventura**

Ítems		Evidencia
<b>4.1</b> <b>Requisitos Generales</b>	4.1.1 Requisitos legales	Emplea procedimientos para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente la conformidad con las normas y legislación vigente que le aplica  Adjuntar : Documento donde se relacionen y se hagan cumplir las leyes y normativas que le apliquen a la empresa, con su respectivo responsable, periodicidad de seguimiento para su actualización y control

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

4.1.2 De información	Informa a los usuarios la descripción detallada de la ruta	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Informa a los usuarios la actividad, tipo o clase de rapel y forma de descenso a realizar	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Informa a los usuarios los horarios en que se realiza la actividad	Adjuntar : Protocolo de servicio
	Informa a los usuarios Condiciones físicas requeridas para la realización de la actividad	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Informa a los usuarios los requerimientos de salud para la realización de las actividades	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Informa a los usuarios el comportamiento que debe guardar durante su estancia y en el desarrollo de las actividades	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Informa a los usuarios las medidas de seguridad que debe guardar durante su estancia y en el desarrollo de las actividades	Adjuntar : Protocolo de seguridad (procedimiento)
	Diligencia la documentación antes de la realización de cada actividad	Adjuntar: Protocolo de servicio al cliente  Formatos donde se diligencia la información antes de empezar la actividad.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Informa a los usuarios sobre los recursos naturales y culturales de la zona donde se realizan las actividades	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Informa a los usuarios la normatividad vigente que le aplica en la zona	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Informa a los usuarios la edad mínima requerida para la práctica de la actividad la cual es de 8 años para descensos en forma acompañada y para descensos autónomos, la edad mínima es de 12 años. En todo caso los menores de edad deben contar con autorización escrita de los padres o tutor legal para la práctica de la actividad.	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
4.1.3 De seguridad	Verifica antes, durante y después de la operación del servicio, las medidas de seguridad, equipos y vestuarios que debe cumplir el turista o viajero, de acuerdo con el clima de cada región , según lo establecido en esta norma	Adjuntar : Protocolo de seguridad Protocolo de servicio al cliente
	Instruye al usuario sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad	Adjuntar: Protocolo de servicios Imágenes del material utilizado para instruir al usuarios para la realización de las actividades (folletos, panfletos, libros informativos, Etc.)
	Verifica diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales, requeridas para realizar las actividades	Adjuntar: Protocolo de programación de actividades / operación la obligatoriedad de verificación de condiciones meteorológicas atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades.
	Verifica las condiciones de salud del usuario, bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
	Identifica los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades, con el fin de establecer planes de contingencia	Adjuntar : Plan de contingencia detallado para cada situación potencial
	Explora previamente las áreas donde se realizarán las actividades de descenso en rapel	Adjuntar: Registro a modo de bitácora de las actividades de exploración en las secciones del río donde se realizarán

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

			las actividades.
		Delimita el área geográfica de operación, utilizando la cartografía oficial a una escala que permita un detalle apropiado	Adjuntar: Soporte escala en el cual se delimita claramente el área definida para la operación y realización de actividades.
		Desarrolla las actividades de instrucción y acomodamiento en zonas secas	Adjuntar: Protocolo de servicio al cliente se encuentra definida la obligatoriedad de realizar las actividades de instrucción y acomodamiento en zonas secas. Dicho protocolo se encuentra disponible para su consulta en soporte impreso o virtual.
		Realiza siempre los descensos con seguridad controlada	Adjuntar : Protocolo de seguridad (procedimientos)
		Adopta acciones concretas para mitigar los impactos negativos de la actividad en el entorno	
		Realiza los descensos en horario diurno, finalizando estos a las 17:00h. Los descensos en horario nocturno deberán ser siempre acompañados y el usuario debe siempre declarar por escrito que ha realizado previamente la actividad de rapel	
		Suministra, revisa y verifica los equipos de protección personal requeridos para la práctica segura de la actividad de rapel	
		Suministra, revisa y verifica los equipos requeridos para la operación segura de la práctica de la actividad de rapel	
		Conoce e informa al personal, acerca de los equipos de rescate mínimos para poner a salvo al usuario frente a contingencias que se puedan presentar	
		Verifica el estado y funcionamiento de los equipos, antes, durante y después de la operación de la actividad, el cual debe estar documentado. Este proceso debe tener en cuenta la información suministrada por los fabricantes de los equipos de rapel y por los certificadores.	
		Tiene documentado y disponible el plan de búsqueda y rescate, con los sistemas de respuesta ante emergencias, mínimo con lo indicado en el numeral 4.1.3.6 de la norma	Adjuntar : Plan de búsqueda y rescate
4.2 Requisitos de la operación	4.2.1 Requisitos generales	Cuenta con programas de capacitación y actualización para el personal que desempeña la actividad, mínimo con lo indicado en el numeral 4.2.1.2 de la norma	Adjuntar : Programa de capacitación y actualización
		Cuenta con manuales de seguridad y atención de emergencias para la actividad de rapel	Adjuntar : Manuales de seguridad
		Cuenta con seguros contra accidentes y gastos médicos	Adjuntar: Registro de pólizas contra accidentes y cobertura de gastos médicos.
		Cuenta con un reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en la norma	Adjuntar: Reglamento interno para la operación de actividades.
		Cuenta con manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad	Adjuntar : Los manuales de operación para el personal que se desempeña en la actividad
		Cuenta con programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad	Adjuntar : Programa y bitácora de mantenimiento del equipo utilizado en la actividad
	4.2.2 Requisitos específicos	Cuenta con un mínimo de 3 guías para grupos de máximo 8 usuarios, por cada línea de operación	Adjuntar : Manual para la operación segura de la actividad (procedimiento)

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	Dispone de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad en las áreas donde se realiza la actividad	Adjuntar : Evidencia fotográfica
	Cumple con la reglamentación vigente para el transporte de equipos, personal y usuarios	Adjuntar : Registro de la reglamentación requerida bien sea físico o virtual
	Promueve un comportamiento responsable en el uso del transporte tanto del personal como de los usuarios	Adjuntar : Protocolo de servicio
	Lleva una bitácora de cada recorrido que incluya como mínimo lo indicado en el numeral 4.2.2.3 de la norma	Adjuntar : Bitácora de recorrido
	Lleva un registro de clientes en cada actividad que incluya como mínimo lo indicado en el numeral 4.2.2.4 de la norma	Adjuntar: Registro de clientes / usuarios.
	Orienta e instruye al usuario antes de comenzar actividades, en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad, informando del plan de contingencia establecido	Adjuntar : Protocolo de seguridad (procedimiento)
	Explica detalladamente las actividades a realizar, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas	Adjuntar: Protocolo de servicio al cliente.
	Utiliza los equipos necesarios, según los términos establecidos en la norma y el manual de operación	Adjuntar : Manual para la operación segura de la actividad y lista de chequeo de los equipos a emplear
	Instruye al usuario mediante una charla técnica sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad según lo establecido en la norma	Adjuntar : Protocolo de seguridad (procedimiento)
	Instruye al usuario a cerca de los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de escalada, descenso de desniveles en rapel, uso de equipos y demás aspectos requeridos para la práctica de la actividad, según lo establecido en la norma	Adjuntar : Protocolo de seguridad (procedimiento) y evidencia fotográfica de la instrucción
	Ejecuta los descensos en rapel, cumpliendo con el manual establecido para tal fin	Adjuntar : Manual para la operación segura de la actividad
	Ejecuta la actividad, ajustándose a las condiciones de equipos, personal, técnicas y de seguridad establecidas en esta norma	Adjuntar : Protocolo de seguridad (procedimiento) y evidencia fotográfica
	Revisa los equipos al concluir cada actividad	Adjuntar : Lista de chequeo para revisión de los equipos
	Evalúa la aplicación de las medidas de seguridad	Adjuntar: Formato de evaluación.
	Evalúa las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad	Adjuntar : Formato de evaluación
Revisa los documentos que respaldan todas las áreas problemáticas y las insuficientes e iniciar acciones correctivas para asegurar la calidad en la prestación del servicio	Adjuntar : Plan de mejoramiento	
<b>4.3 Requisitos del personal. Guía de turismo especializado en rapel</b>	Verifica que el personal de guía de turismo que emplean para la operación de la actividad de rapel, cumpla con los requisitos indicados en este numeral	Adjuntar : Tarjeta profesional de los guías de turismo empleados en la operación de la actividad
<b>4.4 Documentación</b>	Cuenta con todos los procedimientos y registros exigidos en esta norma documentados y vigentes, codificados y aprobados para cuando sea necesario revisar	Adjuntar : Evidenciar cada requisito mediante la documentación correspondiente

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

CHECK LIST – NTS-AV012 Requisitos para la operación de ESPELEOLOGÍA en Turismo de Aventura				
Ítems		Evidencia		
<b>4. REQUISITOS</b>	<b>4.1 REQUISITOS LEGALES</b>	El prestador de servicios turísticos que opere actividades de turismo especializado de aventura en la modalidad de espeleología recreativa debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente la conformidad con la legislación que le sea aplicable.	Adjuntar : Documento donde se relacionen y se hagan cumplir las leyes y normativas que le apliquen a la empresa, con su respectivo responsable, periodicidad de seguimiento para su actualización y control	
	<b>4.2 DE INFORMACIÓN</b> El prestador de servicios turísticos que opere actividades de turismo especializado de aventura en la modalidad de espeleología recreativa debe informar al turista o viajero:	<b>4.2.1</b> La descripción detallada de la ruta a través de fichas técnicas catastrales espeleológicas		Adjuntar : Ficha técnica catastral espeleológica diligenciada (Anexo A de la norma) y debe quedar registrado en el cuaderno de bitácora
		<b>4.2.2</b> La actividad a realizar		Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Fotografías de la información publicada en las instalaciones de la agencia. - Los protocolos de servicio al cliente que indiquen al personal encargado como ofrecer verbalmente toda la información pertinente.
		<b>4.2.3</b> Los horarios en que se realiza la actividad		Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Cuaderno de bitácora.
		<b>4.2.4</b> Las condiciones físicas requeridas para la realización de la actividad		Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Manual de seguridad
		<b>4.2.5</b> Los requerimientos de salud para la realización de las actividades		Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Manual de seguridad
		<b>4.2.6</b> El comportamiento que debe guardar el turista o viajero durante su estancia y en el desarrollo de las actividades		Adjuntar : Información establecida en el manual de seguridad, la cual se debe transmitir al usuario antes de comenzar la actividad
		<b>4.2.7</b> Las medidas de seguridad que debe guardar el turista o viajero durante su estancia y en el desarrollo de las actividades.		Adjuntar : - Manual de seguridad - Protocolo de servicio al cliente
		<b>4.2.8</b> La documentación que debe llenar antes de la realización de la actividad.		Adjuntar: Documentos requeridos por la empresa para que el usuario pueda realizar la actividad (Ej.: manifiesto de las condiciones físicas y de salud del usuario, si cuenta con seguros y los demás que se requieran).

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	4.2.9 La información sobre los recursos naturales y culturales de la zona donde se realizan las actividades.	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Protocolo de servicio al cliente
	4.2.10 La normatividad vigente que aplica en la zona.	Adjuntar : Documento que contenga información acerca de los recursos naturales y culturales de la zona donde se hará la actividad y que deberá informarse al usuario antes de comenzar la actividad
	4.2.11 La edad mínima requerida para la actividad según la zona y el tipo de caverna a recorrer.	Adjuntar: - Capturas de pantalla de la información disponible en página web. - Imágenes de la información disponible en folletos impresos. - Manual de seguridad - Cuaderno de bitácora
	4.2.12 Con anterioridad al viaje se debe informar al turista sobre el vestuario y calzado adecuado para la práctica que se va a realizar.	Adjuntar : - Manual de seguridad - Protocolo de servicio al cliente
4.3 DE SEGURIDAD A efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista o viajero, en la práctica de la actividad de espeleología recreativa, el prestador de servicios turísticos debe:	4.3.1 Verificar la existencia de la ficha técnica catastral espeleológica de cada caverna y dejar registro de su uso.	Adjuntar : Check list de la operación de la actividad donde se registre el uso de la ficha técnica catastral espeleológica y debe quedar registro en el cuaderno de bitácora
	4.3.2 Verificar antes, durante y después de la operación del servicio, las medidas de seguridad que debe cumplir el turista o viajero, de acuerdo con el clima de cada región y según lo establecido en esta norma.	Adjuntar : Check list de la operación de la actividad donde se registre el cumplimiento de lo establecido en el manual de seguridad
	4.3.3 Verificar antes, durante y después de la operación del servicio, el equipo y el vestuario que debe utilizar el turista o viajero, de acuerdo con el clima de cada región y según lo establecido en esta norma.	Adjuntar: Check list de la operación de la actividad donde se registre el cumplimiento del uso del equipo y el vestuario del usuario, de acuerdo con lo establecido en la norma.
	4.3.4 Instruir al turista, viajero y pasajero, previo al ingreso a la caverna, sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica de la actividad de espeleología recreativa durante el recorrido.	Adjuntar: - Documento que describa las técnicas necesarias para la práctica de la actividad y el resto de la instrucción que se le brindará a los usuarios antes de realizar la actividad, el cual deberá estar contemplado en el manual de seguridad establecido. -Constancia de la instrucción previa al desarrollo de la actividad (en formato digital o físico)
	4.3.5 Verificar diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades.	Adjuntar: Check list de la operación de la actividad donde se registre la verificación de las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales de la zona donde se realizará la actividad.
	4.3.6 Verificar las condiciones de salud del turista o viajero, bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.	Adjuntar: Check list de la operación de la actividad donde se verifique las condiciones de salud del usuario para poder realizar la actividad.
	4.3.7 Verificar que el turista cuente con un seguro médico de asistencia.	Adjuntar: Check list de la operación de la actividad donde se verifique que el usuario cuenta con un seguro de asistencia médica.
	4.3.8 Identificar los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades, con el fin de establecer planes de contingencia.	Adjuntar : Documento que contenga un análisis de riesgos y que esté consignado en el manual de atención de emergencias



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	4.3.9 Explorar previamente las secciones de la caverna donde se realizarán las actividades.	Adjuntar: Documento donde se registre las condiciones en las que se encuentran las secciones de la caverna y aspectos relevantes a tener en cuenta para la seguridad de todos y que esté consignado en el manual de seguridad.
	4.3.10 Delimitar el área geográfica de operación, utilizando la cartografía oficial a una escala que permita un detalle apropiado, para efectos de aplicación de esta norma.	Adjuntar: Soporte escala en el cual se delimita claramente el área definida para la operación y realización de actividades.
	4.3.11 Adoptar acciones concretas para mitigar los impactos negativos de la actividad en el entorno.	Adjuntar: Plan de acción donde se establezcan las acciones para mitigar los impactos negativos de la actividad en el entorno.
	4.3.12 En caso de requerir acampar en un área con presencia de cavernas, el equipo respectivo siempre debe instalarse fuera de ellas. En ningún momento se permitirá acampar o pernoctar al interior de las cavernas.	Adjuntar: Plan de acción para acampar en un área con presencia de cavernas.
4.4 EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y OPERACIÓN	Los equipos de protección personal y operación requeridos para la práctica de la actividad de espeleología recreativa, deben ser suministrados y verificados por parte del prestador de servicios turísticos.	Adjuntar : Ficha técnica de los equipos relacionados en la Tabla 1
	La resistencia de los equipos debe ser igual o superior a lo establecido en esta norma, de conformidad con lo rotulado por el fabricante del equipo.	Adjuntar : Ficha técnica de los equipos relacionados en la Tabla 1, donde se pueda verificar dicha resistencia
	Los equipos de protección personal mínimos que deben ser usados por el turista o viajero, así como los de operación de la actividad, se relacionan en la Tabla 1: Equipos de protección personal requeridos por los usuarios de los equipos según dificultad de la caverna	Adjuntar : Ficha técnica de los equipos relacionados en la Tabla 1
4.5 EQUIPOS DE RESCATE PARA EVACUACIÓN DE UNO EN UNO	Los equipos de rescate son los requeridos para poner a salvo al turista o viajero frente a contingencias que se presenten durante la operación y práctica de la actividad de espeleología recreativa, y deben estar disponibles y verificados por parte del prestador de servicios turísticos.	Adjuntar: Documento con relación a la Tabla 2, que indique al personal de la empresa donde se encuentra ubicado cada elemento y las observaciones respecto a su estado.
4.6 VERIFICACIÓN DE EQUIPOS	El prestador de servicios turísticos debe verificar el estado y uso de los equipos antes, durante y después de la operación de la actividad. Este proceso debe estar documentado y disponible para consulta del personal relacionado con la operación de la actividad.	Adjuntar: Lista de chequeo que indique la verificación del estado y funcionamiento de los elementos del equipo, que incluya como mínimo, nombre del elemento, cantidad, especificaciones técnicas, estado, observaciones y si estos están certificados en alguna norma de calidad.
4.7 PLAN DE BÚSQUEDA Y RESCATE	El prestador de servicios turísticos que opere actividades de turismo especializado de aventura en la modalidad de espeleología recreativa debe contar con un plan de búsqueda y rescate que permita poner a salvo al turista o viajero, frente a contingencias que se presenten durante el recorrido.	Adjuntar : Plan de Búsqueda y Rescate que contenga mínimamente los aspectos definidos en el numeral 4.7
	El plan debe ser documentado y establecer los sistemas de respuesta a una emergencia para cada uno de los recorridos y exploraciones de espeleología recreativa que se operan por el prestador.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

4.8 REQUISITOS DE LA OPERACIÓN Los prestadores de servicios turísticos que operen servicios especializados en la modalidad de espeleología recreativa deben contar con:	4.8.1 Personal capacitado y actualizado para la operación de las actividades relacionadas con espeleología recreativa.	Adjuntar: Programa de capacitación donde se plasmen las necesidades de formación y entrenamiento del personal que operará las actividades, con su respectivo cronograma.
	4.8.2 Manual de seguridad para la actividad de espeleología recreativa	Adjuntar : Manual que indique aspectos de seguridad a tener en cuenta por el personal de la empresa y usuarios, antes y durante el desarrollo de la actividad
	4.8.3 Manual de atención de emergencias para la actividad de espeleología recreativa.	Adjuntar: Manual para la atención de emergencias que indique las acciones a seguir en caso de presentarse contingencias y que incluya datos de contacto de las entidades competentes para atención de emergencias.
	4.8.4 Seguros que cubran accidentes y gastos médicos derivados de la práctica de la actividad tanto para el turista o viajero como para el personal de la empresa.	Adjuntar : Soportes de afiliación a la seguridad social y salud del personal que labora en la empresa y los convenios o contratos establecidos con aseguradoras para las respectivas pólizas de responsabilidad civil a terceros y tarjetas de asistencia médica para usuarios y personal involucrado en la actividad.
	4.8.5 Reglamento interno para la operación de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en esta norma.	Adjuntar : Documento que contenga un Reglamento interno que establezca responsabilidades y deberes, antes y durante el desarrollo de la actividad
	4.8.6 Manual de procedimientos para el personal que se desempeña en la operación de actividades de espeleología recreativa.	Adjuntar: Manual de procedimiento para cada persona vinculada a la operación de la actividad, especificando sus funciones y estándares definidos de cómo debe realizar su trabajo de forma segura y eficaz.
	4.8.7 Programa de mantenimiento del equipo utilizado en operación de actividades de espeleología recreativa.	Adjuntar : Documento que contenga un Programa de Mantenimiento, indicando mínimamente, tipo de producto, características técnicas, fabricante, fecha de adquisición, vida útil de cada elemento, periodicidad y descripción de las actividades, responsables, estado actual del equipo, fecha de mantenimiento, observaciones y el cronograma correspondiente.
	4.8.8 Cuaderno de bitácora del uso y mantenimiento del equipo utilizado en operación de actividades de espeleología recreativa.	Adjuntar: Cuaderno o libro de registro del uso y mantenimiento de los equipos cada vez que se empleen en la actividad.
4.9 REQUISITOS ESPECÍFICOS	4.9.1.1 Contar con un guía de turismo, especializado en espeleología, coordinador o líder por cada recorrido, quien coordina la operación.	Adjuntar: Certificado de experticia en la actividad de espeleología de las personas que coordinan y lideran la actividad, otorgado por una entidad competente.
	4.9.1.2 El tamaño del grupo para el recorrido de espeleología recreativa no podrá ser superior a 13 personas incluyendo a los guías. La proporción del número de guías, de acuerdo con el tamaño del grupo, debe ser la siguiente: (de 1 a 3 usuarios, 2 guías y de 4 a 10 usuarios, 3 guías)	Adjuntar : Establecerlo en el protocolo de seguridad
4.10 ACCESO A LA CAVERNA	El acceso a la caverna se realiza con intervalos mínimos de 30 min entre grupo y grupo.	Adjuntar : Establecerlo en el protocolo de seguridad

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

4.11 TRANSPORTE	El prestador de servicios turísticos que opera actividades de espeleología recreativa debe disponer de un servicio de transporte que facilite la accesibilidad a las áreas en donde se desarrolla la actividad.	Adjuntar : Documento de registro de los transportes propios o de terceros, empleados en la actividad con los requerimientos de Ley actualizados y vigentes
	El medio de transporte debe cumplir con la reglamentación vigente para la movilización de equipos, personal y turistas o viajeros	
4.12 CUADERNO DE BITÁCORA	El prestador de servicios turísticos que opera actividades de espeleología recreativa debe llevar un cuaderno de bitácora de los recorridos donde registre como mínimo:	Adjuntar : Cuaderno o libro de registro para los recorridos, mínimo con lo indicado en el numeral 4.1
4.13 REGISTRO DE TURISTAS	El prestador de servicios turísticos que opera actividades de espeleología recreativa debe llevar un registro de turistas que incluya como mínimo:	Adjuntar: Documento que incluya mínimo lo establecido en el numeral 4.13, el cual deberá hacerse firmar por el usuario antes del desarrollo de la actividad.
4.14 INDUCCIÓN	<b>4.14.1 Descripción de la actividad.</b> El prestador de servicios turísticos debe hacer una explicación detallada de las actividades a realizar, los equipos necesarios, así como el lugar, tiempo y duración de las mismas, según los términos establecidos en esta norma.	Adjuntar: - Itinerario establecido, bien sea en la página web o en algún material impreso; - Constancia de la charla previa al desarrollo de la actividad, bien sea de forma oral o a través de un medio audiovisual (en formato digital o físico).
	<b>4.14.2 Medidas de seguridad para la actividad.</b> El prestador de servicios turísticos debe instruir a través de una charla técnica de seguridad al turista o viajero sobre los requerimientos en materia de seguridad para el ejercicio de la actividad según lo establecido en esta norma.	Adjuntar: - Documento que describa el contenido de la charla que se dictará a los usuarios antes de realizar la actividad, de acuerdo con el manual de seguridad establecido. - Constancia de la instrucción previa al desarrollo de la actividad (en formato digital o físico).
	<b>4.14.3 Práctica de las técnicas requeridas para la actividad.</b> El prestador de servicios turísticos debe instruir al turista o viajero sobre los comandos y señales de comunicación, técnicas básicas de escalada, desplazamiento y exploración de espeleología recreativa en las cavernas, uso de equipos y demás aspectos requeridos para la práctica de la actividad según lo establecido en esta norma.	Adjuntar: - Documento que describa los comandos y señales de comunicación y el resto de la instrucción que se le brindará a los usuarios antes de realizar la actividad, el cual deberá estar contemplado en el manual de seguridad establecido. - Constancia de la instrucción previa al desarrollo de la actividad (en formato digital o físico).
4.15 EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Para ejecutar los recorridos y exploraciones de espeleología recreativa en las cavernas, los prestadores de servicios turísticos deben cumplir con el manual de procedimientos establecido para tal fin.	Adjuntar : Manual de procedimientos para la operación segura de la actividad
	La ejecución de la actividad debe ajustarse a las condiciones de equipos, personal, técnicas y de seguridad establecidas en esta norma.	
4.16 CONTROL Y SEGUIMIENTO	Al concluir la ejecución de la actividad, el prestador de servicios turísticos debe efectuar una revisión a los equipos, a las medidas de seguridad, a las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad y los documentos que las respaldan.	Adjuntar: - Documento que contenga una autoevaluación del desarrollo de la actividad por parte del personal de la empresa involucrado en la operación de la actividad. - Documento que contenga una autoevaluación del desarrollo de la actividad por parte del usuario
	La revisión debe identificar las áreas problemáticas y las insuficientes e iniciar acciones correctivas para asegurar la calidad en la prestación del servicio.	
4.17 REQUISITOS DEL PERSONAL - GUÍA DE TURISMO	4.17.1 Portar en un lugar visible la Tarjeta Profesional de Guía de Turismo con el respectivo Registro Nacional de Turismo	Adjuntar: - Lista de chequeo de los requisitos del personal, para verificar que el guía cumple con este y demás requerimientos. - Manual de procedimientos.

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	4.17.2 Diligenciar el cuaderno de bitácora durante el recorrido	Adjuntar: - Lista de chequeo de los requisitos del personal, para verificar que el guía cumple con este y demás requerimientos. - Manual de procedimientos.
	4.17.3 Conocer los servicios turísticos y complementarios que ofrece el prestador que contrata sus servicios.	Adjuntar: - Documento con los temas en los cuales se capacitará al guía de turismo, respecto a los servicios turísticos y complementarios que ofrece la empresa. - Manual de procedimientos.
	4.17.4 Conocer los atractivos y servicios turísticos del área donde se opera la actividad.	Adjuntar: - Evaluación escrita al guía de turismo, mediante un cuestionario que contenga los atractivos y servicios turísticos del área de recorrido. - Manual de procedimientos.
	4.17.5 Conocer el itinerario y ruta del recorrido a realizar con base en la ficha espeleológica de la caverna.	Adjuntar: - Evaluación escrita al guía de turismo, mediante un cuestionario que contenga lo establecido en la ficha osteológica de la caverna. - Manual de procedimientos.
	4.17.6 Ilustrar al turista o viajero sobre los ambientes cársticos y geológicos de la caverna donde se opera la actividad de espeleología recreativa.	Adjuntar: Guía elaborada para dicha ilustración, -Manual de procedimientos.
	4.17.7 Aplicar el protocolo de servicios de la empresa contratante.	Adjuntar: - Evaluación escrita al guía de turismo, mediante un cuestionario que contenga lo establecido en el protocolo de servicios de la empresa. - Manual de procedimientos.
	4.17.8 Conocer los protocolos establecidos por la empresa contratante para el manejo de contingencias.	- Evaluación escrita al guía de turismo, mediante un cuestionario que contenga lo establecido en el Manual de atención de emergencias y el Plan de búsqueda y rescate, - Manual de procedimientos.
	4.17.9 Conocer las condiciones climáticas, ambientales y de seguridad del área de operación de la actividad.	Adjuntar: - Evaluación escrita donde indique las condiciones climáticas, ambientales y de seguridad del área donde se desarrollará la actividad.
	4.17.10 Ilustrar al usuario sobre los posibles riesgos derivados de la práctica de la actividad.	Adjuntar : Documento que contenga los posibles riesgos de la actividad, el cual debe estar consignado en el protocolo de seguridad
	4.17.11 Portar los equipos y demás requerimientos necesarios para la operación de la actividad en el área.	Adjuntar: - Lista de chequeo de los equipos y elementos necesarios para la operación de la actividad. - Manual de Procedimientos
	4.17.12 Conocer las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa contratante.	Adjuntar: - Evaluación al guía de turismo, mediante un cuestionario que contenga las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa. - Manual de Procedimientos
	4.17.13 Aplicar las normas de seguridad establecidas en los manuales de procedimiento y reglamentos establecidos por la empresa contratante.	Adjuntar: - Documento que evalúe el desempeño del guía, desde el criterio de los usuarios, con respecto a las normas de seguridad empleadas. - Manual de Procedimientos

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	4.17.14 Acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencias en actividades de espeleología recreativa.	Adjuntar: - Documento vigente que acredite la cantidad de horas de capacitación en primeros auxilios y de búsqueda y rescate. - Manual de Procedimientos
	4.17.15 Acreditar certificación en formación técnica y experiencia como guía para espeleología recreativa.	Adjuntar: - Documento vigente que acredite la cantidad de horas de formación técnica en exploración de cavernas. - Manual de Procedimientos
	4.17.16 Comunicar al turista o viajero las medidas de seguridad aplicables en la operación de la actividad.	Adjuntar: - Documento que haga constar la información proporcionada al usuario según el manual de seguridad establecido para la actividad. - Manual de Procedimientos

CHECK LIST – NTS-AV013 Requisitos para la operación de actividades de PARAPENTE en Turismo de Aventura		
Ítems		Evidencia
desarrollo de la actividad del servicio guiado de parapente, se debe cumplir con los requisitos	3.1 REQUISITOS LEGALES	El prestador de servicios turísticos que opere actividades de turismo especializado de aventura en la modalidad de parapente debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente la conformidad con la legislación que le sea aplicable. La Agencia de Viajes en cualquiera de sus modalidades solo podrá contratar el servicio de parapente con pilotos que cumplan con la reglamentación legal vigente.
		Adjuntar : Documento donde se relacionen y se hagan cumplir las leyes y normativas que le apliquen a la empresa, con su respectivo responsable, periodicidad de seguimiento para su actualización y control

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>3.2 REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>a. Tener políticas respecto a: respeto del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, mantenimiento y presentación de equipos y materiales y similares.</p> <p>b. Tener y publicitar una dirección física (lugar donde se contratan los servicios u oficinas relacionadas) donde la persona o empresa puede ser ubicada.</p> <p>c. Mantener en esta dirección física el mínimo de facilidades que permitan la realización y tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico y que permita procesar todos los documentos necesarios para el buen desempeño de la actividad o programa.</p> <p>d. Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea igual o mayor a tres personas.</p> <p>e. Asegurarse de contar con el personal debidamente certificado por una federación de deportes aéreos reconocida por COLDEPORTES o quien haga sus veces, para el desarrollo de las actividades de parapente.</p> <p>f. Mantener el personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos.</p> <p>g. Desarrollar la actividad o programa dentro de los parámetros de la norma así como de acuerdo a lo ofrecido al usuario.</p> <p>h. Mantener en buen estado operativo equipos y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa y se deberá llevar su respectiva bitácora.</p> <p>i. Definir la logística para la actividad o programa y asegurarse de que esté disponible en el momento y lugar indicado.</p> <p>j. Disponer de vehículos motorizados apropiados, con las condiciones mínimas de comodidad y seguridad, para el transporte de personas y/o equipos desde y hacia los lugares predestinados para realizar los vuelos, así como de acuerdo a los parámetros requeridos para la actividad o programa.</p> <p>k. Documentar los requisitos de seguridad y calidad de todo servicio que se contrate con terceros y asegurarse de que esto se cumpla y corresponda a los parámetros ofrecidos para la actividad o programa.</p> <p>l. Acoger adecuadamente a sus usuarios observando los procedimientos escritos de recepción, tal como son descritos en el Anexo A.</p> <p>m. Evaluar la actividad o programa y responder reclamos en los casos que corresponda dentro de un tiempo razonable.</p> <p>n. Informar al usuario sobre la reglamentación legal vigente para la práctica del parapente.</p> <p>o. Tener a disposición del usuario en medio físico la reglamentación legal vigente para la práctica del parapente.</p> <p>Adjuntar:</p> <p>a. Política medioambiental, de resolución de conflictos, de calidad del servicio, de proveedores y de mantenimiento de equipos.</p> <p>b. En medio impreso o virtual, evidenciar esta dirección.</p> <p>c. Foto del sitio, donde se evidencien los medios tecnológicos y de comunicación para la contratación de los servicios.</p> <p>d. Organigrama.</p> <p>e. Certificación de los pilotos que se contratan para la operación de parapente.</p> <p>f. Programa de capacitación.</p> <p>g. Programa impreso o en digital.</p> <p>h. Programa de mantenimiento de equipos y la bitácora donde se registra dicho mantenimiento.</p> <p>i. Documento que establezca la logística requerida para la operación de la actividad.</p> <p>j. Documento donde se relacionen las condiciones técnicas, de seguridad y calidad de los vehículos con que cuenta la empresa o que se contratan para el transporte de los pasajeros.</p> <p>k. Política de seguridad en la prestación del servicio para terceros.</p> <p>l. Protocolo de servicio al cliente.</p> <p>m. Encuesta de satisfacción física o virtual o cualquier otra herramienta que defina la empresa.</p> <p>n. Protocolo de seguridad, que incluya la charla informativa acerca de la reglamentación legal vigente.</p> <p>o. Documentos visibles al usuario que contengan la reglamentación legal vigente para la práctica de la actividad.</p>
--	--	--

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<p>3.3 REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD. Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio de parapente debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:</p>	<p><b>3.3.1. Programas</b>                  Debe tener para cada actividad o programa una ficha técnica descriptiva que consigne la información mínima siguiente:                  a. Duración de la actividad (horas, minutos).                  b. Duración del programa (horas, días)                  c. Ubicación geográfica de dónde se desarrollará la actividad y/o programa.,                  d. Condiciones micro meteorológicas del lugar.                  e. Condiciones topográficas donde se desarrollará la actividad.                  f. Número máximo de participantes.                  g. Limitaciones para el desarrollo de la actividad (condición física, edad, peso, salud, estado físico, estado de embarazo, y otros). Ver requisitos del usuario                  h. Variedad de la actividad (vuelo dinámico, vuelo térmico).                  i. Medios de transporte disponibles.                  j. Otros servicios incluidos y no incluidos.                  k. Información de seguros.                  l. Tarifas y condiciones de éstas.                  m. Equipos disponibles para el desarrollo de la actividad.</p>	<p>Adjuntar :                  Ficha técnica mínimo con los requerimientos de cada literal</p>
	<p><b>3.3.2. Documentación requerida del usuario:</b>                  Antes de la realización de la actividad o programa, se debe para cada usuario, tener y llenar una ficha de inscripción que consigne la siguiente información:                  a. Nombre completo.                  b. Edad                  c. Documento de identidad.                  d. Fecha y lugar donde se realizará la actividad o programa.                  e. Datos de contacto de la persona con la que se debe comunicar en caso de emergencia.                  f. Declaración del nivel de experiencia del usuario en relación con la actividad o programa.                  g. Declaración de salud de acuerdo a las exigencias de la actividad o programa. Anexo B.                  h. Nombre del -piloto responsable.                  i. Seguros acreditados por el usuario.                  j. Declaración de afiliación vigente a una EPS o ARS (Aplica para residentes en Colombia).</p>	<p>Adjuntar :                  Ficha de inscripción que contenga la información solicitada en cada literal</p>
	<p><b>3.3.3. Plan de manejo de riesgos</b>  <b>3.3.3.1</b> Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad o programa ofrecido para lo cual se debe definir.</p>	
	<p><b>3.3.3.1.1 Establecer el contexto.</b>                  En el establecimiento del contexto se debería de tener en cuenta tanto el contexto interno de la organización operadora así como todo lo externo que puede afectar el desarrollo de la actividad.   <b>3.3.3.1.1.1 Contexto interno.</b>                  Algunos de los puntos que la organización debe de considerar en el establecimiento del contexto interno si le aplica son:                  a. Criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para el piloto como para el usuario.                  b. Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).                  c. Formación e iniciación mínima entregada a los usuarios.                  d. Criterios para suspender la actividad.</p>	<p>Adjuntar:                  Plan de manejo de riesgos, que defina el contexto interno y externo de la empresa operadora y establezca mínimo la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos asociados a la actividad.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>e. Preparación de itinerarios.                  f. Inspección y reconocimiento de lugares.                  g. Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.                  h. Política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos y equipos de vuelo).                  i. Verificaciones regulares por cada vuelo (apreciación del usuario, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares).                  j. Medios de comunicación (teléfono público más cercano, radios y otros)                  k. Procedimiento para permitir contactarse con un sitio preestablecido                  l. Procedimientos para el tratamiento de incidentes y accidentes.                  m. Procedimiento de análisis final de la actividad o programa, que incluya el comportamiento del usuario según su nivel de esfuerzo y exigencias técnicas pedidas, y que en caso de accidente y/o incidente, incluya las particularidades del caso.</p> <p><b>3.3.3.1.1.2 Externo.</b>                  Es el ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Entre los parámetros que deberían de contemplar está:                  a. Factores que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas de las zonas de vuelo, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares).                  b. Caracterización del usuario (edad, salud, condiciones físicas, experiencia u otros).                  c. Condiciones de seguridad de la región donde se realice la actividad.</p> <p><b>3.3.3.1.1.3 Identificar los riesgos.</b>                  La organización debería de definir las áreas de impacto y las fuentes de riesgo, los eventos causas y consecuencias potenciales. Entre lo que podría contemplar:                  a. Identificación de los riesgos de los medios de transporte utilizados para la realización de la actividad de parapente.                  b. Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad de parapente. (Condiciones meteorológicas, aspectos relacionados con el usuario como su condición física o mental)                  c. Nivel de comprensión del lenguaje técnico y de los códigos de comunicación que es usado por el piloto, por parte del usuario.                  d. Estado de los equipos.                  e. Los sitios de vuelo.</p> <p><b>3.3.3.1.1.4 Analizar los riesgos</b>                  El riesgo implica el desarrollo y la comprensión del riesgo. Este análisis brinda una entrada para la evaluación del riesgo y para las decisiones sobre si es necesario o no tratar los riesgos y sobre las estrategias y métodos más adecuados para su tratamiento                  a. Análisis del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento del usuario.                  b. Análisis del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento del piloto.                  c. Análisis de las condiciones meteorológicas.                  d. Revisión de equipos respectos a estándares.                  e. Tercerizar riesgos</p> <p><b>3.3.3.1.1.5 Evaluación.</b>                  La evaluación del riesgo implica la comparación del nivel de riesgo observado durante el proceso de análisis y de los criterios del riesgo establecidos al considerar el contexto. Con base en esta comparación, se puede considerar la necesidad de tratamiento.                  a. Confrontar los análisis de riesgo contra los criterios establecidos por la organización.                  b. Escoger alternativas</p>	
--	---	--



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p><b>3.3.3.1.6 Tratamiento del riesgo.</b> Escoger de la evaluación la instancia sobre la cual se va a tratar el riesgo de acuerdo a lo acontecido en la etapa de evaluación, involucra la selección de una o más opciones para modificar los riesgos y la implementación de tales opciones. Una vez implementado, el tratamiento suministra controles o los modifica.</p>	
		<p><b>3.3.3.2</b> El plan de manejo o administración de riesgos, debe ser revisado anualmente y cada vez que ocurra algún evento que lo amerite (accidente, cambio en la legislación, en la organización de la empresa u otros).</p>	<p>Adjuntar : Cronograma que indique la periodicidad de la revisión del Plan de manejo de riesgos y que deberá estar dentro del mismo plan</p>
		<p><b>3.3.3.3</b> Se debe mantener un archivo actualizado sobre incidentes y/o accidentes para su consulta y/o análisis posterior y que permita revisar la calidad del plan de manejo de riesgos que se utiliza e identificar acciones de mejoramiento.</p>	<p>Adjuntar: Documento donde se registren los incidentes y accidentes, para su revisión y correspondientes acciones de mejoramiento y que deberá estar dentro del plan de manejo de riesgos.</p>
		<p><b>3.3.3.4</b> Se debe mantener una política activa de información al usuario de las condiciones referidas a la práctica de la actividad y las reglas o normas de seguridad respectivas.</p>	<p>Adjuntar : La Política de información deberá estar contenida en el Protocolo de seguridad</p>
		<p><b>3.3.3.5</b> Al inicio de cada actividad o programa se debe entregar al usuario y hacer que firme un formulario de conocimiento y aceptación de los riesgos que involucra la actividad o programa en que participa.</p>	<p>Adjuntar : Formulario de conocimiento y aceptación de riesgos</p>
		<p><b>3.3.4. Respuestas a las emergencias</b></p> <p><b>3.3.4.1.</b> Se debe contar con un plan de respuesta a situaciones de emergencia que debe incluir como mínimo lo siguiente, considerando también lo indicado en el Anexo C:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la aplicación del plan de emergencia.</li> <li>b. Roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias.</li> <li>c. Sistema de comunicación (teléfono, radio u otro con cobertura).</li> <li>d. Primeros auxilios.</li> <li>e. Evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un establecimiento de salud local, teniendo presente ubicación geográfica, distancia, dirección a partir de un punto, y medios de transporte para hacerlo.</li> <li>f. Identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (Fuerzas Militares y de Policía, Defensa Civil, Bomberos, Cruz Roja, ambulancia, Servicio Aéreo de Rescate, centros de salud u otros).</li> <li>g. Procedimientos de búsqueda.</li> <li>h. Procedimientos de rescate.</li> <li>i. Gestión y manejo básico de crisis.</li> <li>j. Medidas de seguridad y procedimientos en catástrofes naturales.</li> </ul>	<p>Adjuntar : Plan de emergencias que incluya lo indicado en cada literal de este requisito y lo contenido en el Anexo C, además debe contener un cronograma para su revisión</p>
		<p><b>3.3.4.2.</b> El plan de respuesta a las emergencias, debe ser revisado anualmente y cada vez que ocurra algún evento que lo amerita.</p>	
		<p><b>3.3.4.3.</b> Se debe mantener una política activa de información al usuario de las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.</p>	<p>Adjuntar : - La Política de información - Protocolo de seguridad</p>
		<p><b>3.3.4.4.</b> La organización debe tener un plan de entrenamiento (ejercicios, simulaciones) para que el personal conozca y sea capaz de reaccionar de acuerdo al plan de emergencia, manteniendo los registros correspondientes.</p>	<p>Adjuntar : Plan de entrenamiento para el personal</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p><b>3.3.5. Manejo de los reclamos</b></p> <p><b>3.3.5.1.</b> Se debe tener un procedimiento escrito para el tratamiento de los reclamos recibidos, por nota escrita, teléfono, fax, correo postal o correo electrónico el que debe incluir al menos:</p> <p>a. Un mecanismo que permita informar al usuario de los medios y tiempos dispuestos para que el usuario pueda formular sus reclamos y del procedimiento para tratarlos por parte de la organización.</p> <p>b. Un primer nivel de acciones para evaluar y procesar un reclamo.</p> <p>c. Un segundo nivel para solucionar las causas del reclamo.</p> <p>d. Un medio de registro de los reclamos orales y escritos, consignando la fecha de su recepción, de la respuesta y la medida de solución adoptada.</p>	<p>Adjuntar: Documento que contenga el procedimiento para tratar los reclamos hechos por los clientes y proveedores, incluyendo como mínimo los literales de este requisito.</p>
		<p><b>3.3.5.2.</b> El prestador de servicios turísticos deberá implementar un mecanismo de tratamiento de reclamos y de su análisis, de las acciones emprendidas para tratarlos y si corresponde de las acciones preventivas y correctivas.</p>	<p>Adjuntar : Documento para el tratamiento de los reclamos y su respectivo análisis</p>
<p>3.4 REQUISITOS DEL PERSONAL.</p>		<p>Independiente de las necesidades de personal para el adecuado desarrollo de la parte logística y administrativa, el servicio guiado de parapente, debe ser dirigida por un piloto que cumpla los requisitos indicados en el numeral 5 de esta norma. El cumplimiento de estos requisitos se demostrará a través de la licencia deportiva otorgada por la Federación Colombiana de Deportes Aéreos, la entidad que cumpla sus funciones o la designada por el Instituto Colombiano del Deporte.</p>	<p>Documento con los requisitos exigidos a los pilotos vinculados para el desarrollo de la actividad</p>
<p>3.5 REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO</p>		<p><b>3.5.1.</b> Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio para la práctica guiada de parapente, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:</p> <p>a. Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipo.</p> <p>b. Contar con los equipos de vuelo para la actividad de parapente, indicados en la tabla.</p> <p>c. Contar con una selección de materiales y exigencia de vestimenta, adecuada para la actividad, de acuerdo a la tabla.</p> <p>d. Tener a disposición del usuario, equipos de vuelo para la actividad de parapente en buen estado de funcionamiento y operatividad.</p> <p>e. Contar con un sistema de comunicación, telefónico y radial.</p> <p>f. Verificar todo el equipo, antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del piloto de parapente y debe incluir la verificación de la presencia de roturas, excesiva abrasión u otro defecto.</p> <p>g. Retirar los equipos que han cumplido la vida útil y los defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.</p> <p>h. Llevar un botiquín de primeros auxilios en los medios de transporte de seguimiento terrestre.</p> <p>Anexo D</p>	<p>Adjuntar: a. Documento que contenga el procedimiento para la selección de los equipos. b. Lista de chequeo de los equipos a emplear y que deben corresponder a los indicados en la tabla. c. Lista de chequeo de la vestimenta a emplear y que deben corresponder a los indicados en la tabla. d. Ficha técnica de los equipos de vuelo, los cuales deben estar en perfecto estado de funcionamiento y calidad. e. Documento que establezca cual es el medio de comunicación a emplear y que debe estar contenido en el Protocolo de seguridad. f. Documento que incluya el procedimiento para la verificación del estado de los equipos y que deberá estar contenido en un programa de mantenimiento de equipos. g. Programa de mantenimiento de equipos. h. Documento que defina los elementos del botiquín y hacer la lista de chequeo correspondiente, lo cual debe estar consignado en el Protocolo de seguridad.</p>
		<p><b>3.5.2.</b> Se debe tener un plan de mantenimiento de equipos de parapente documentado, que debe incluir al menos los siguientes puntos:</p> <p>a. Guía de uso y mantenimiento.</p> <p>b. Periodicidad o frecuencia del mantenimiento.</p> <p>c. Normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos.</p> <p>(Ver Tabla 1)</p>	<p>Plan de mantenimiento de equipos que incluya mínimamente lo indicado en los literales del requisito</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p>3.6 PROCEDIMIENTOS BÁSICOS</p>	<p>Toda persona natural o jurídica que ofrezca actividades guiadas de parapente, debe tener establecidos como mínimo los procedimientos documentados para las siguientes funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reserva, venta y cancelaciones.</li> <li>Recepción y despedida del usuario.</li> <li>Traslado del usuario.</li> <li>Manejo del usuario en tierra en relación a la actividad o programa.</li> <li>Análisis y evaluación de la actividad o programa.</li> <li>Tratamiento de los reclamos.</li> <li>Manejo de riesgos.</li> <li>Respuesta a emergencias en relación a la actividad o programa.</li> <li>Contratación y entrenamiento de personal.</li> <li>Manejo y mantenimiento de equipos y materiales.</li> <li>Conducción y mantenimiento de vehículos.</li> <li>Adquisición, procesamiento y difusión de información relevante (condiciones meteorológicas, u otras).</li> </ol>	<p>Adjuntar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Documento con el procedimiento para la reserva, venta y cancelación del servicio</li> <li>Documento con el procedimiento para la recepción y despedida del usuario</li> <li>Documento con el procedimiento para el traslado de los usuarios</li> <li>Documento con el procedimiento para el manejo del usuario</li> <li>Documento con el procedimiento para el análisis y evaluación de la actividad</li> <li>Documento con el procedimiento para el tratamiento de los reclamos</li> <li>Documento con el procedimiento para el manejo de riesgos</li> <li>Documento con el procedimiento para respuestas ante emergencias</li> <li>Documento con el procedimiento para la contratación y el entrenamiento del personal</li> <li>Documento con el procedimiento para el manejo y mantenimiento de equipos</li> <li>Documento con el procedimiento para la conducción y mantenimiento de vehículos</li> <li>Documento con el procedimiento para la adquisición, procesamiento y difusión de la información</li> </ol>
	<p>3.7 LÍMITES Y OBLIGACIONES DE LA ACTIVIDAD. Para toda actividad guiada de parapente se debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:</p>	<p><b>3.7.1. Obligaciones de la organización que presta el servicio</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Asegurarse de seleccionar un lugar o zona de vuelo y un lugar alternativo para aterrizaje, que contemple vías libre de cualquier elemento que dificulte el desplazamiento. Los lugares seleccionados tanto para el despegue como para el aterrizaje no deben tener obstáculos de altura; el lugar de despegue debe estar situado en zonas de fácil acceso, deben recibir viento de frente. Nota: La Zona de vuelo (despegue y aterrizaje) debe estar inscrita en la Aerocivil por un Aeroclub adscrito a la Federación Colombiana de Deportes Aéreos.</li> <li>Asegurarse que los usuarios cuenten con el equipo y la vestimenta adecuados para la actividad. Ver tabla de equipos para la práctica de parapente (4.5.1.)</li> <li>Informar a los usuarios en el momento de la contratación del servicio, sobre el calzado y la vestimenta personal apropiada para el vuelo.</li> <li>En el lugar seleccionado, el piloto de parapente debe informar al usuario, antes de equiparse, en qué consistirá el vuelo, indicando el lugar, duración del vuelo, y procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias.</li> <li>El piloto debe armar y probar adecuadamente el equipo que usará su usuario y efectuar los chequeos pertinentes antes del vuelo.</li> <li>Registrar el nombre del usuario y piloto con la hora de inicio y término del vuelo.</li> <li>El piloto no debe permitir despegar con un usuario que no se encuentre en condiciones de realizar la actividad o no acate las instrucciones dadas por el piloto (por ejemplo: estado de intemperancia, consumo de sustancias psicotrópicas, alto nivel de estrés u otro).</li> <li>Asegurarse que el piloto pertenece a un Club Deportivo y éste a su vez está afiliado a FEDEAÉREOS o la que haga sus veces.</li> </ol>	<p>Adjuntar :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Documento que haga constar la inscripción de la zona de vuelo ante la Aerocivil</li> <li>Lista de chequeo para asegurarse que los usuarios cuenten con la vestimenta adecuada</li> <li>Protocolo de servicio al cliente</li> <li>Protocolo de seguridad (Procedimiento)</li> <li>Protocolo de seguridad (Documento donde conste la verificación de las condiciones de calidad y funcionamiento del equipo que usará el usuario en su vuelo y que fue probado previamente por el piloto)</li> <li>Protocolo de seguridad (Procedimiento)</li> <li>Protocolo de seguridad (Procedimiento)</li> <li>Certificación del piloto, que pertenece a un club aéreo afiliado a FEDEAEREO</li> </ol>

“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”

		<p><b>3.7.2. Proporción de usuarios por piloto</b> La actividad guiada de parapente se debe realizar siempre en una proporción de un piloto un usuario, 1 a 1.</p>	<p>Adjuntar : Protocolo de seguridad</p>
	3.8 REQUISITOS DEL USUARIO	<p>El usuario que participa en la actividad guiada de parapente debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:</p> <p>a. Edad mínima 18 años. Para menores de edad se deberá contar, con autorización escrita simple de uno de los padres o tutor, utilizando silla y casco a la medida.</p> <p>b. El peso del usuario, más el guía instructor y del equipo utilizado debe estar dentro del rango establecido por el fabricante del ala o vela.</p> <p>c. El usuario que tenga algún impedimento físico, podrá realizar el vuelo con piloto certificado si es debidamente asesorado y ayudado tanto en el despegue como el aterrizaje.</p> <p>d. Acatar las instrucciones dadas por el piloto.</p>	<p>Adjuntar : Protocolo de seguridad</p>
4. REQUISITOS DEL PILOTO. Toda persona natural para ser piloto de parapente, debe cumplir con los siguientes requisitos y criterios de desempeño:	4.1 LICENCIAS	<p>El piloto deberá pertenecer a un club deportivo y éste a su vez afiliado a la Fedeaéreos o la que cumpla sus funciones, a su vez deberá estar contar con la licencia vigente otorgada por la Federación Colombiana de Deportes Aéreos. (Biplaza o monoplaza según corresponda) Los pilotos extranjeros, deben contar con la licencia deportiva vigente (temporal o permanente) expedida por la Federación Colombiana de Deportes Aéreos.</p>	<p>Adjuntar : Licencia vigente de los pilotos, otorgada por FEDEAEREOS</p>
	4.2 REQUISITOS DE COMPETENCIA Y EXPERIENCIA	<p><b>4.2.1. Conocimientos y competencias</b> Todo piloto debe tener suficiente comprensión y dominio de los temas siguientes, para planificar y realizar sus vuelos en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, así como planificar y responder a posibles emergencias durante dichos vuelos:</p> <p>a. Organizar, planificar y gestionar actividades de parapente;</p> <p>b. Primeros auxilios;</p> <p>c. Comunicaciones, tanto en el vuelo como en tierra;</p> <p>d. Procedimientos de descensos rápidos;</p> <p>e. Manejo de situación de emergencia;</p> <p>f. Técnicas de rescate y evacuación;</p> <p>g. Cuidado y protección del medio ambiente y patrimonio;</p> <p>h. Cuidado del usuario;</p> <p>i. Evaluación del sector;</p> <p>j. Técnicas de orientación.</p> <p>NOTA - Cada una de estas competencias debe tener los contenidos necesarios para poder lograr el dominio de éstas, como así también las metodologías que aseguren el logro de ello, por ejemplo: la competencia de organizar, planificar y gestionar actividades de parapente, debe incluir conocimiento y operación de la vela, comportamiento del piloto y usuario, medidas de seguridad, procedimientos antes, durante y después del vuelo u otros.</p>	<p>Adjuntar: Documento que contenga la evaluación de desempeño del piloto según las competencias requeridas en el requisito.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	<p><b>4.2.2. Requisitos de experiencia de pilotos Biplaza</b> El piloto de parapente biplaza, además de contar con la licencia vigente, debe demostrar como mínimo 50 h de vuelo en los últimos 24 meses, además de contar con la licencia deportiva vigente.</p>	<p>Adjuntar : Documento que acredite la experiencia de vuelo del piloto requerida en el requisito</p>
<p>4.3 REQUISITOS EN SU DESEMPEÑO COMO PILOTO DE PARAPENTE</p>	<p><b>4.3.1. Requisitos generales</b> Todo piloto de parapente durante su desempeño como tal, debe cumplir con los siguientes requisitos: a. Respetar todos los límites de la actividad o sus variedades, de acuerdo a esta norma. b. Conocer y respetar la capacidad física de sus usuarios. c. Conocer y respetar sus propios límites y los de su equipo. d. Asegurarse que los usuarios cuenten con elementos de seguridad. e. Asegurarse que los usuarios cuenten y utilicen el equipo técnico y la vestimenta adecuada a la actividad. f. Asegurarse que los equipos a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad. g. Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos, h. Llevar una bitácora con registro de sus vuelos.</p>	<p>Adjuntar : Protocolo de seguridad (Procedimientos)</p>
	<p><b>4.3.2. Primeros auxilios</b> El piloto de parapente debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP) y contar con un certificado válido vigente. El piloto deberá portar en el equipo de vuelo un botiquín de primeros auxilios que deba contener lo establecido en el Anexo D.</p>	<p>Adjuntar: Certificado que haga constar que el piloto ha realizado un curso en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar.</p>
	<p><b>4.3.3. Habilidades de liderazgo</b> El piloto de parapente debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de usuarios.</p>	<p>Adjuntar: Documento que contenga la evaluación de desempeño del piloto en materia de liderazgo.</p>
<p>4.4 PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL VUELO. El piloto de parapente debe demostrar competencia para aplicar los siguientes procedimientos relacionados con el vuelo a diferentes niveles de dificultad.</p>	<p><b>4.4.1. Planificación del vuelo</b> Operar en una zona de vuelo registrada y autorizada por la Regional respectiva de la Aerocivil, considerando las capacidades del equipo, los factores medioambientales, meteorológicos, plan de emergencia, preparación del equipo y logística de la actividad.</p>	<p>Adjuntar : Documento que contenga la evaluación de desempeño del piloto en lo requerido en el requisito</p>
	<p><b>4.4.2. Preparación del vuelo</b> Preparación y revisión del equipo previo al vuelo; equipamiento del usuario y piloto; descripción del lugar de vuelo; verificación de paracaídas de emergencia; peligros más comunes; procedimientos en caso de problemas/emergencias; consideraciones del lugar/medioambientales; comunicación.</p>	
	<p><b>4.4.3. Realización del vuelo</b> a. Comprobación previa al vuelo. Anexo E. Lista de chequeo Piloto Tándem – Pasajero b. Control del despegue; c. Control del vuelo; d. Control del aterrizaje; e. Verificación o evaluación continua de las condiciones medioambientales; f. Alerta permanente al nivel de estrés del usuario; g. Reacción apropiada a problemas y emergencias.</p>	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p><b>4.4.4. Procedimiento después del aterrizaje</b>                  a. Comprobar estado del usuario;                  b. Retirar el equipo al usuario.                  c. Información general posterior al vuelo;                  d. Comprobación de equipos y materiales;                  e. Comunicación a la base de operaciones;                  f. Cuidado del equipo y mantenimiento después del aterrizaje;                  g. Registro del vuelo.</p>	
		<p><b>4.4.5. Rescate y evacuación</b>                  Aplicación del plan de emergencia considerando además los aspectos siguientes: reconocimiento de situaciones de emergencia; técnicas básicas de búsqueda; recuperación controlada de un usuario; acciones efectivas de emergencia en tierra; conocimiento de técnicas de rescate; gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.</p>	
<p><b>5. CRITERIOS DE COMPETENCIA DE LA ACTIVIDAD. Se considera que una persona natural o jurídica es competente para la realización de servicios guiados de parapente cuando cumpla con los siguientes criterios:</b></p>	<p>5.1 CONFORMIDAD DEL USUARIO</p>	<p><b>5.1.1.</b> Posee un mecanismo que le permite registrar, analizar y archivar la información entregada por el usuario, respecto a su experiencia y el grado de satisfacción con la actividad realizada.</p>	<p>Adjuntar : Formato para evaluar la experiencia del usuario</p>
		<p><b>5.1.2.</b> Mantiene los adecuados niveles de reserva y privacidad en el tratamiento de la información proporcionada por el usuario.</p>	<p>Adjuntar : Política de privacidad</p>
		<p><b>5.1.3.</b> Evalúa, al menos, una vez por temporada, el nivel de aceptación de sus servicios por parte de los usuarios.</p>	<p>Adjuntar : Cronograma establecido para la evaluación</p>
		<p><b>5.1.4.</b> La organización emprende las acciones necesarias para mejorar los servicios en función de la medición de la satisfacción del usuario.</p>	<p>Adjuntar : Plan de mejoramiento</p>
	<p>5.2 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PILOTO DE PARAPENTE</p>	<p><b>5.2.1.</b> Cumple con los parámetros de evaluación descritos en esta norma.</p>	<p>Adjuntar: Documento que Evalúe la calidad de los servicios del piloto mínimo con lo requerido en este requisito.</p>
		<p><b>5.2.2.</b> Mantiene un adecuado nivel de conocimientos en relación a las necesidades de la organización para mantener su capacidad y eficiencia.</p>	
		<p><b>5.2.3.</b> Mantiene una actitud pro-activa en el cumplimiento de los parámetros de seguridad y manejo de riesgos.</p>	
		<p><b>5.2.4.</b> Mantiene una actitud pro-activa en el cumplimiento de los parámetros de conformidad del usuario.</p>	
		<p><b>5.2.5.</b> Se asegura que la organización responsable de una salida le entregue un conocimiento amplio del usuario y características de la actividad o programa (observaciones generales, datos del lugar y actividad, nombre del usuario, transporte, comentarios del itinerario) y realiza una evaluación de ésta.</p>	
		<p><b>5.2.6.</b> Solicita de la organización responsable de una salida, en caso de considerarlo necesario, mayor información sobre las capacidades del usuario, como cualquier otra información que se considere pertinente.</p>	
<p><b>5.2.7.</b> Realiza durante la actividad una evaluación periódica del nivel de conformidad del usuario.</p>			
<p><b>5.2.8.</b> Decide responsablemente sobre el avance, modificación, aplazamiento o cancelación de la actividad o programa ante razones de fuerza mayor.</p>			

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

5.3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE OTRO PERSONAL DE LA MISMA EMPRESA	Cuenta con un sistema de evaluación para su personal de acuerdo a las tareas y labores que desarrolle, así como de acuerdo a la importancia y nivel de toma de decisiones que tenga y la propia organización interna de la empresa.	Adjuntar : Sistema de evaluación bien sea en físico o virtual
5.4 SERVICIO AL USUARIO	5.4.1. Desarrolla y suministra a todos los involucrados en la prestación del servicio, protocolos de calidad y de prácticas aceptables.	Adjuntar : Protocolo de servicio
	5.4.2. Se preocupa de recibir a los usuarios de acuerdo con los protocolos establecidos.	Adjuntar : Evaluación de desempeño de la empresa en materia de calidad del servicio, realizada por los usuarios (Encuesta, cuestionario, sugerencias o el medio que establezca la empresa bien sea físico o virtual), o a través de un tercero que evalúe un ejercicio práctico de la actividad
	5.4.3. Realiza reunión informativa de acuerdo con los protocolos establecidos.	
	5.4.4. Cumple con lo ofrecido y pactado con el usuario.	
	5.4.5. Atiende los requerimientos del usuario dándole el trato fijado en los protocolos establecidos.	
	5.4.6. Se preocupa de solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo del programa de acuerdo a los protocolos establecidos.	
	5.4.7. Realiza la despedida del usuario de conformidad con los protocolos establecidos.	
5.5 SEGURIDAD	5.5.1. Desarrolla y suministra a todos los involucrados en la prestación del servicio, protocolos de seguridad, de manejo de riesgos y de respuesta a emergencias.	
	5.5.2. Desarrolla y suministra toda la información de seguridad pertinente de entregar a sus usuarios.	Adjuntar : Evaluación de desempeño de la empresa en materia de seguridad, realizada por los usuarios (Encuesta, cuestionario, sugerencias o el medio que establezca la empresa bien sea físico o virtual), o a través de un tercero que evalúe un ejercicio práctico de la actividad
	5.5.3. Explica claramente al usuario, acerca de las situaciones de riesgo de las actividades o programas a realizar.	
	5.5.4. Aplica las normas de seguridad cumpliendo manuales propios, de la actividad y del lugar visitado.	
	5.5.5. Se preocupa de solicitar, recolectar y revisar los documentos y antecedentes del usuario.	
	5.5.6. Cuenta con, y prepara los recursos a utilizar en caso de emergencia de acuerdo con un plan diseñado.	
	5.5.7. Notifica al usuario sobre las condiciones, nivel técnico y físico que la actividad o programa solicitado.	
	5.5.8. Implementa, durante el desarrollo de sus actividades o programas, mecanismos de seguridad orientados a los usuarios, utilizando equipos, técnicas y recorridos adecuados, dentro de los límites de la actividad.	

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

5.6 UTILIZACIÓN DEL EQUIPO	5.6.1. Selecciona de manera adecuada los equipos de acuerdo a la actividad a realizar.	Adjuntar : Lista de chequeo para la selección de los equipos
	5.6.2. Se preocupa que los equipos sean utilizados cumpliendo las normas técnicas y de seguridad.	Adjuntar : Protocolo de seguridad
	5.6.3. Mantiene los equipos en las condiciones de almacenaje, limpieza, funcionamiento, operatividad y orden establecido en los manuales técnicos y de procedimientos.	Adjuntar : Programa de mantenimiento de equipos
	5.6.4. Mantiene protocolos para la revisión y control de los equipos antes y después de la actividad corroborando su funcionamiento, operatividad, estado y limpieza.	Adjuntar : Programa de mantenimiento de equipos
	5.6.5. Suministra al piloto los equipos en buen estado, necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.	Adjuntar : Lista de chequeo para la entrega del equipo al piloto
5.7 ORGANIZACIÓN	5.7.1. Cumple con los protocolos de presentación, horarios y desarrollo logístico de la actividad o programa.	Adjuntar : Protocolo de servicio
	5.7.2. Se asegura de solicitar los permisos requeridos.	Adjuntar : Documentos que evidencien los permisos (zona de despegue y aterrizaje)
	5.7.3. Efectúa el correspondiente registro de personal y del usuario, ante la Autoridad Competente, en caso de requerirse.	Adjuntar : Si se requiere, formato de registro de personal y del usuario
	5.7.4. Se asegura que cada piloto responsable de una salida tenga un conocimiento amplio del usuario y características de la actividad o programa (observaciones generales, datos del lugar y actividad, nombre del usuario, transporte, comentarios del itinerario) y que realice una evaluación de ésta.	Adjuntar : Ficha de inscripción del usuario y ficha técnica de la actividad
	5.7.5. Proporciona a los usuarios adecuada información sobre la actividad o programa.	Adjuntar : Protocolo de servicio (procedimiento para informar al usuario)
	5.7.6. Proporciona a los usuarios adecuada información sobre el lugar donde se realiza la actividad, enfatizando la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural.	Adjuntar : Protocolo de servicio (procedimiento para informar al usuario)
	5.7.7. Integra dentro de sus procedimientos, criterios de respeto al medio ambiente.	Adjuntar : Política de sostenibilidad
	5.7.8. Se encarga de contar con la información previa sobre el conocimiento, capacidad y nivel técnico que posee el usuario, para realizar la actividad y aplica el protocolo respectivo.	Adjuntar : Ficha de inscripción del usuario



*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p><b>5.7.9.</b> Decide responsablemente el avance, modificación, aplazamiento o cancelación de la actividad o programa ante razones de fuerza mayor.</p>	<p>Adjuntar : Protocolo de seguridad (procedimiento para este requisito)</p>
		<p><b>5.7.10.</b> Desarrolla sus actividades o programas minimizando la exposición al riesgo de los participantes, el impacto al medio ambiente y cualquier otro daño.</p>	<p>Adjuntar : Protocolo de seguridad</p>
		<p><b>5.7.11.</b> Mantiene informado a todos los involucrados en la prestación del servicio, acerca de las técnicas de mantenimiento de equipos, incluyendo el de comunicaciones y vehículos motorizados, y las características relacionadas con su utilización aceptadas y utilizadas dentro de la organización.</p>	<p>Adjuntar : Programa de entrenamiento del personal</p>
		<p><b>5.7.12.</b> Se encarga de informar y mantener entrenado a todos los involucrados, según corresponda, en la prestación del servicio acerca de los procedimientos de emergencia y de primeros auxilios aceptados y utilizados dentro de la organización.</p>	<p>Adjuntar : Programa de entrenamiento del personal</p>
<b>6. APÉNDICE</b>	<b>6.1. NORMAS QUE DEBEN CONSULTARSE</b>	<p>La siguiente norma contiene disposiciones que, mediante la referencia dentro de este texto, constituyen disposiciones de esta norma. En el momento de la publicación eran válidas las ediciones indicadas. Todas las normas están sujetas a actualización; los participantes, mediante acuerdos basados en esta norma, deben investigar la posibilidad de aplicar la última versión de las normas mencionadas a continuación: ICONTEC: NTC-5254. Norma Técnica Colombiana de Gestión del Riesgo.</p>	<p>Adjuntar: NTC-5254. Norma Técnica Colombiana de Gestión del Riesgo</p>

**CHECK LIST – NTS-OPC001 Operación de Congresos, Ferias y Convenciones. Requisitos de Servicio.**

Ítems		Evidencia
<b>4. REQUISITOS GENERALES</b>	<p>4.1 El operador profesional de congresos, ferias y convenciones (OPC) debe definir y documentar los procesos relacionados con la organización de eventos, destacando aspectos de planeación, realización, evaluación y acciones de mejora del servicio prestado.</p>	<p>Adjuntar : procesos internos documentados</p>
	<p>4.2 Cumplir con la reglamentación legal vigente.</p>	<p>Adjuntar : los requisitos legales exigidos actualmente</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<b>5. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</b>	<p>La dirección del OPC debe establecer políticas y objetivos de calidad para la organización de eventos, con el fin de garantizar un compromiso de la empresa orientado a la satisfacción de las expectativas de los clientes. Las políticas y los objetivos deben corresponder al tipo de organización, su tamaño y grado de cobertura de sus servicios.</p>		<p>Adjuntar : la planeación estratégica de la empresa</p>
<b>6. REQUISITOS DE SERVICIO</b>	<b>6.1 PLANEACIÓN DEL EVENTO</b>	<p>6.1.1 El OPC debe identificar las necesidades básicas del cliente contratante mediante una investigación, donde mínimo se debe tener en cuenta: a) Tipo de evento, con - dimensión, - duración y - metodología de trabajo. b) Objetivos del evento c) Perfil del cliente d) Fecha de realización e) Sede del evento: ciudad y locación</p>	<p>Adjuntar : los formatos o ficha por medio de la cual se identifican los perfiles de cada evento</p>
		<p>6.1.2 El OPC debe presentar una propuesta integral al cliente que debe contener como mínimo: a) Propuesta técnica: presentación de la empresa, diseño y asesoría del evento, estructura organizacional, certificados de experiencia, responsabilidades contractuales y demostración de competencia. b) Propuesta económica: presupuesto y requisitos de contratación.</p>	<p>Adjuntar : formatos de las propuestas técnicas y económica, con los campos requeridos</p>
		<p>6.1.3 Se debe tener un registro de confirmación por parte del cliente.</p>	<p>Adjuntar : registro de confirmación</p>
	<b>6.2 REALIZACIÓN DEL EVENTO. El OPC debe tener en cuenta.</b>	<p><b>6.2.1 Selección de ciudad sede</b> El OPC debe verificar que la ciudad sede cumpla con los siguientes requisitos: El OPC debe establecer contacto directo con el Buró de Convenciones o la entidad encargada de manejar los eventos dentro de la ciudad, para no tener inconvenientes de alojamiento, movilidad y servicios de proveedores. a) Disponibilidad y capacidad de locaciones. b) Capacidad de alojamiento en diferentes categorías. c) Conectividad aérea (es aplicable) d) Disponibilidad de transporte turístico terrestre automotor. e) Oferta turística complementaria. f) Compromiso institucional de las entidades públicas, privadas y gremiales para la realización de eventos, cuando sea aplicable g) Condiciones de seguridad h) Información turística de la ciudad. i) Vías de acceso (es aplicable para territorios insulares) j) Servicios públicos k) Servicios de salud l) Servicios financieros</p>	<p>Adjuntar : lista de chequeo con cada uno de los puntos requeridos, para verificar que la ciudad cumpla con las condiciones requeridas</p>
		<p><b>6.2.2 Locación</b> 6.2.2.1 El OPC debe garantizar que la locación cumpla con los siguientes requisitos: Que las instalaciones físicas de la locación estén en buen estado. Como mínimo debe: a) Tener iluminación que garantice la prestación del servicio en todas las áreas. b) Tener señalización arquitectónica. c) Tener señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan</p>	<p>Adjuntar : lista de chequeo con cada uno de los puntos requeridos, para verificar que la ciudad cumpla con las condiciones requeridas</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>de emergencia, aprobado por la autoridad competente.</p> <p>d) Tener un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso.</p> <p>e) Tener tomas eléctricas en todas las áreas.</p> <p>f) Capacidad tecnológica de voz y datos.</p> <p>i) Garantizar el servicio de energía eléctrica, incluyendo planta eléctrica de emergencia, de acuerdo con las necesidades del evento.</p> <p>j) Garantizar condiciones de temperatura entre 18 °C y 23 °C (cuando sea aplicable)</p> <p>k) Que cuente con baterías de baño separadas por sexo.</p> <p>l) Facilidades de acceso.</p> <p>m) Parqueaderos para automóviles, taxis y transporte terrestre automotor (no es aplicable para zonas insulares)</p> <p>n) Accesibilidad y servicios para personas con discapacidad.</p> <p>o) Zonas de carga, descarga y áreas de bodegaje.</p> <p>p) Acceso a servicios financieros dentro de área de influencia (200 m alrededor de la locación)</p> <p>q) Servicios de alimentos y bebidas conforme a las normas legales vigentes.</p> <p>r) Teléfonos públicos.</p> <p>s) Servicio de apoyo para reservas aéreas y de alojamiento.</p> <p>t) Planos a escala y cuadro de capacidades de montajes (véase el Anexo 1)</p> <p>u) Disponibilidad de oficinas para organizadores.</p> <p>v) Disponibilidad de espacios para la adecuación de cabinas para traducción simultánea.</p> <p>w) Centro de Negocios que cuente como mínimo con: dos equipos de cómputo con programas actuales y vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, conexión a internet, impresora).</p> <p>x) Que cuente con maletero y ropero.</p> <p>y) Que cuente con aislamiento acústico en salones.</p> <p>z) Áreas específicas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Refrigerios</li> <li>- Exhibiciones</li> <li>- Registro y acreditación</li> <li>- Actividades sociales</li> </ul>	
		<p>6.2.2.2 Que cuente con facilidades técnicas, incluyendo los equipos de audio, iluminación y video y que garantice su funcionamiento tales como:</p> <p>a) Pantallas</p> <p>b) Equipo de Sonido</p> <p>c) Micrófonos alámbricos, inalámbricos y de solapa</p> <p>d) Señalizadores</p> <p>e) Computadores</p> <p>f) Proyector</p> <p>g) Equipos de traducción simultánea</p> <p>h) Cámaras de video</p> <p>i) Equipos de grabación y audio</p> <p>j) Sistemas de iluminación</p> <p>k) Monitores de audio y video</p> <p>l) Reproductores de video</p> <p>m) Sistemas de videoconferencias</p> <p>n) Circuito cerrado de televisión.</p> <p>o) Semáforos</p>	<p>Adjuntar: lista de chequeo con cada uno de los requerimientos.</p>
			<p>Adjuntar: lista de chequeo con cada uno de los requerimientos.</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

		<p>6.2.2.3 Debe contar con el siguiente mobiliario de acuerdo con el tamaño del evento y las necesidades del mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sillas</li> <li>b) Mesas</li> <li>c) Banderas</li> <li>d) Atriles</li> <li>e) Mantales</li> <li>f) Porta pendones</li> <li>g) Tarimas</li> <li>h) Tableros y papelógrafos</li> </ul>	<p>Adjuntar: evidencia fotográfica y lista de chequeo.</p>
		<p>6.2.2.4 Equipos para montaje Montacargas</p>	<p>Adjuntar : Lista de chequeo donde se verifique que el salón de eventos cumpla con este requisito</p>
		<p>6.2.2.5 Equipos de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotocopiadoras</li> <li>b) Teléfonos</li> <li>c) Fax</li> <li>d) Radios de comunicación.</li> <li>e) Impresoras</li> <li>f) Equipos para conexión a internet.</li> </ul> <p>NOTA La locación debe contar con personal técnico, de montaje y administrativo, de acuerdo con las funciones y perfiles previamente establecidos. Los anteriores ítems (véase el numeral 6.2.2.) se deberán encontrar en buen estado de conservación y presentación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.</p>	<p>Adjuntar : lista de chequeo que contenga cada requisito</p>
		<p>6.2.2.6 Declaratoria de Zona Franca Se debe cumplir con los requisitos para ser declarado zona franca transitoria; si el evento lo requiere.</p>	<p>Adjuntar : Si se requiere, documento que evidencie la declaración de Zona Franca</p>
		<p>6.2.2.7 Áreas verdes En caso de tener áreas verdes, la locación debe garantizar el buen estado de las mismas.</p>	<p>Adjuntar : Documento con el procedimiento que garantice el buen estado de las áreas verdes</p>
		<p>6.2.2.8 Emergencias La locación debe como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tener detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente.</li> <li>b) Tener mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente.</li> <li>c) Tener alarma general de incendio.</li> <li>d) Tener salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente.</li> <li>e) Tener un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.</li> <li>f) Disponer de señalización y sistemas de seguridad integral.</li> <li>g) Facilitar el servicio de atención médica.</li> </ul>	<p>Adjuntar : lista de chequeo que contenga cada requisito</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

<p><b>7. CONTROL DE PARTICIPANTES</b></p>	<p>Se debe garantizar el registro y control de los participantes, de acuerdo con los requerimientos del cliente.</p>	<p>Adjuntar : Documento que establezca los sistemas que maneja la empresa para el registro de personas</p>
<p><b>8. ALOJAMIENTO</b></p>	<p>Se deben definir los siguientes aspectos relacionados con el alojamiento: a) Cercanía o facilidad de acceso a la locación. b) Capacidad y disponibilidad de alojamiento para el evento. c) Condiciones y opciones de acomodación por habitación. d) Políticas de cancelación y solicitud de alojamiento. e) Hora de check-in y check-out. f) Información sobre tipo de habitaciones, tarifas, servicios complementarios, beneficios para el evento. g) Políticas de pago. h) Mecanismo de control de las reservas de los participantes que contenga como mínimo una lista de participantes que identifique: nombre completo, identificación, nacionalidad, fecha de llegada, fecha de salida, tipo de habitación, itinerario, forma de pago, acomodación. i) Confirmación escrita al cliente o participante de la reserva hotelera.</p>	<p>Adjuntar: el protocolo para seleccionar el alojamiento.</p>
<p><b>9. TRANSPORTE</b></p>	<p>En cuanto a las características del servicio el OPC debe como mínimo: a) Garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación estén ajustadas a los requerimientos del cliente. b) Garantizar que el servicio de transporte se realice de acuerdo con los protocolos de servicio. c) Asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio. d) Disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y el OPC. e) Garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los participantes está presentado de acuerdo con las políticas del OPC. f) Facilitar al participante la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del evento. g) Informar a los participantes respecto del horario de prestación del servicio de transporte. h) Recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos. i) Garantizar que se comunica oportunamente a las partes involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del participante. j) Garantizar que el personal responsable de este servicio está documentado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento. k) Garantizar que el OPC recibe al participante en la puerta de la terminal y lo guía hasta el vehículo, si el cliente lo solicita.</p>	<p>Adjuntar : el protocolo para seleccionar las empresas de transporte</p>
<p><b>10. ACTIVIDADES PARALELAS</b></p>	<p>El OPC debe facilitar información de actividades paralelas para acompañantes y participantes, de acuerdo con los protocolos establecidos.</p>	<p>Adjuntar : listado de las actividades establecidas para los acompañantes</p>
<p><b>11. ASPECTOS FINANCIEROS</b></p>	<p>11.1 El OPC debe garantizar una infraestructura para el manejo financiero del evento, que facilite los procesos: a) Pago de inscripciones: nacional e internacional b) Cambio de moneda c) Transferencias d) Pago con tarjeta de crédito</p>	<p>Adjuntar : evidencia de los sistemas financieros que maneja la compañía</p>

*“Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística”*

	11.2 El OPC debe definir una política de pagos y manejo financiero para los servicios prestados.	Adjuntar : política de pagos
<b>12. REQUISITOS DE PERSONAL</b>	El OPC debe: a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal contratado. b) Garantizar que el personal contratado cumpla con los perfiles establecidos. c) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal.	Adjuntar: programas de entrenamiento y capacitación y los perfiles requeridos para contratar el personal.
<b>13. PROVEEDORES</b>	El OPC debe definir una política de selección y control de proveedores que garantice el cumplimiento de los servicios contratados y productos adquiridos. Esta política debe incluir la verificación de los servicios y productos ofrecidos por éstos. Deberá llevar un control sobre los diferentes proveedores que intervienen en la realización del evento, y cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: a) Establecer con claridad el tipo de proveedor con el cual se contratará el bien o servicio específico. En caso de proveedores de servicios turísticos, éstos deben estar legalmente constituidos. b) Definir, documentar y verificar la información (solicitud) del cliente y del proceso, antes de comunicarse con el proveedor. Esta información debe ser registrada durante el proceso de realización del evento. c) Suministrar por escrito al proveedor la información necesaria para garantizar el cumplimiento del producto y servicio requerido. d) Establecer una comunicación clara con el proveedor, y que éste tenga un nombre y número de contacto con el OPC. e) Determinar el estado en que queda la solicitud del bien y servicio (confirmada-estado y especificaciones) Verificar el bien y servicio contratado según la política establecida por el OPC. NOTA El OPC diseñará un mecanismo para verificar que el proveedor cumple con los requisitos legales vigentes.	Adjuntar : política de la empresa para definir los proveedores
<b>14. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	El OPC debe garantizar la comunicación interna para la realización del evento.	Adjuntar: evidencia de los sistemas de comunicación interna.
<b>15. EVALUACIÓN DEL SERVICIO. Evaluación del servicio y acciones correctivas</b>	<b>15.1 EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE</b> El OPC debe como mínimo: a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido. b) Estructurar la evaluación conforme a sus políticas. c) Realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.	Adjuntar: formatos de evaluación por parte del cliente.