

Guía de categorización de los albergues.

Categoría II Enero 2017

Características	Requisitos Reglamentarios	Evaluación		
		NP	C	NC
1. Comunicación	1-Cuenta con el cartel de identificación del establecimiento			
	2-La ubicación del cartel informativo aprobado para el Sistema de Alojamiento permite identificar fácilmente el establecimiento.			
	3-El cartel de identificación se ajusta a lo establecido en el manual de identidad aprobado			
	4-El establecimiento dispone de Manual Interno de Operaciones.			
	5-Los horarios de servicio se ubican en lugar visible			
	6-Brinda información en caso de desastre o siniestro			
	7-Tiene establecido medios donde se expresen quejas y sugerencias de los clientes			
	8-Las puertas se identifican fácilmente desde el exterior con números o símbolos gráficos.			
	9-La recepción dispone de un teléfono y directorio telefónico para el uso del personal de servicio.			
	10-Existe como mínimo 1 teléfono público.			
Total 10				
2. Profesionalidad	1-El 80 % del personal vinculado directamente con los servicios que se prestan en el establecimiento cuenta con calificación que se corresponda con la actividad que desempeña.			
	2-Se cumplimenta el plan de capacitación del personal acorde a la actividad que desarrolla.			
	3-El personal mantiene un trato cortés y amable con los clientes según encuesta.			
	4-El personal hace un uso correcto del vestuario con los criterios de diseño establecidos para la actividad que desempeña.			
Total 4				
3. Capacidad de Respuesta	1-Se planifican y ejecutan periódicamente acciones de mantenimiento y reparación que garantizan los servicios pactados con el cliente, con el fin de eliminar demoras e interrupciones.			
	2-El establecimiento dispone de reserva de agua para la extinción de incendios.			
	3-El establecimiento cuenta de reserva de agua potable de emergencia para al menos 24 horas.			
	4-En situaciones de emergencia se cuenta con lámparas de emergencia o elementos similares.			
	5-Cuenta con los medios para brindar primeros auxilios.			
Total 5				
4. Elementos Tangibles del servicio	1-El estado constructivo del inmueble garantiza el uso adecuado para la comercialización del mismo.			
	2-Cuenta con equipos, mobiliarios y elementos decorativos adecuados a la función de las áreas donde estén ubicados.			
	3-Se encuentra disponible para comercializar el 85 % de la capacidad habitacional.			
	4-Se brinda servicio a habitación.			
	Habitación			
	5-La puerta principal cuenta con una llave maestra de emergencia.			
	6-Las toallas o ropa de cama se encuentran en buen estado y limpias.			
	Se cuenta con útiles, mobiliarios y accesorios en buen estado técnico relacionados a continuación:			
	7-Mesa de noche.			
	8-Closet o mueble con gavetas o entrepaños.			
	9-Mueble de tocador con espejo.			
	10-Aire acondicionado.			

Características	Requisitos Reglamentarios	Evaluación		
		NP	C	NC
	11-Jarra o termo y un vaso por plaza.			
	12-Cenicero			
	13-Tomacorriente con señalización de la tensión eléctrica			
	Baños			
	14-Ventilación natural y agua corriente a temperatura ambiente de forma permanente.			
	15-Existen accesorios como: toalleros, colgadores y jaboneras, cortina de baño o elemento físico que delimite el área de duchado.			
	16-Cuenta con toalla por plaza.			
	17-Papel sanitario, Jabón de tocador por plaza y cesto para papeles			
	Áreas para el personal			
	18-Cuenta con taquillas y duchas para empleados.			
	19-Cuenta con baño con espejo.			
Total 19				
5. Fiabilidad	1-Se garantiza el abastecimiento de agua corriente a temperatura ambiente de forma permanente.			
	2-De no existir un servicio de abastecimiento de agua potable cuenta con los medios necesarios para tratar el agua y hacerla potable. El hielo para bebidas se obtiene de agua potable.			
	3-Las cisternas y los tanques se encuentran limpios y en buen estado técnico.			
	4-Dispone de condiciones de limpieza e higiene en todas las áreas.			
	Servicios			
	5-La limpieza y acondicionamiento de las habitaciones se realiza al salir el cliente.			
	6-El cambio de ropa de cama y toallas se realiza al salir el cliente.			
Total 6				
6.Seguridad	1-Cuenta con la iluminación adecuada en todas las áreas.			
	2-Cuenta con medios para la extinción de incendios.			
	3-Las vías de evacuación están libres de obstáculos, señalizadas e iluminadas.			
	4-El establecimiento está alejado de fuentes de contaminación.			
	5-Dispone de condiciones de limpieza e higiene en todas las áreas.			
	6-Capacidad de desagüe adecuada en las áreas que lo requieran con tragantes y rejillas.			
	7-Los contenedores de basuras deben estar limpios y dotados de tapas			
	8-La evacuación de basuras y desperdicios se realiza diariamente.			
	9-El control de plagas garantiza protección eficaz contra insectos, roedores y animales nocivos en todo el establecimiento incluyendo las áreas exteriores.			
	10-Todas las puertas y ventanas tienen dispositivos de cierre eficaz.			
Total 10				
7.Accesibilidad	1-La entrada principal se encuentra ubicada de forma tal que permita al cliente identificarla fácilmente.			
	De existir estacionamiento			
	2-Las condiciones de accesibilidad y seguridad del área garantizan su buen funcionamiento			
Total 2				
Observaciones 2	1-En los establecimientos se cumplen los niveles sonoros máximos permisibles.			
	2-El margen porcentual de personal que no está debidamente capacitado tiene que estar incluido en el plan de capacitación.			
Leyenda:				
NP	No procede			
C	Cumple			
NC	No cumple			

Guía de categorización de los albergues.

Categoría III Enero 2017

Características	Requisitos Reglamentarios	Evaluación		
		NP	C	NC
1. Comunicación	1-Cuenta con el cartel de identificación del establecimiento			
	2-La ubicación del cartel informativo aprobado para el Sistema de Alojamiento permite identificar fácilmente el establecimiento.			
	3-El cartel de identificación se ajusta a lo establecido en el manual de identidad aprobado			
	4-El establecimiento dispone de Manual Interno de Operaciones			
	5-Los horarios de servicio se ubican en lugar visible			
	6-Brinda información en caso de desastre o siniestro			
	7-Tiene establecido medios donde se expresen quejas y sugerencias de los clientes			
	8-Las puertas se identifican fácilmente desde el exterior con números o símbolos gráficos.			
	9-La recepción dispone de un teléfono y directorio telefónico para el uso del personal de servicio.			
	10-Existen como mínimo 1 teléfono público.			
Total 6				
2. Profesionalidad	1-El 75 % del personal vinculado directamente con los servicios que se prestan en el establecimiento cuenta con calificación que se corresponda con la actividad que desempeña			
	2-Se cumplimenta el plan de capacitación del personal acorde a la actividad que desarrolla.			
	3-EL personal mantiene un trato cortés y amable con los clientes según encuesta.			
	4-El personal hace un uso correcto del vestuario con los criterios de diseño establecidos para la actividad que desempeña.			
Total 4				
3. Capacidad de Respuesta	1-Se planifican y ejecutan periódicamente acciones de mantenimiento y reparación que garantizan los servicios pactados con el cliente, con el fin de eliminar demoras e interrupciones.			
	2-El establecimiento dispone de reserva de agua para la extinción de incendios.			
	3-El establecimiento cuenta de reserva de agua potable de emergencia para al menos 24 horas.			
	4-En situaciones de emergencia se cuenta con linternas o elementos similares.			
Total 4				
4. Elementos Tangibles del servicio	1-El estado constructivo del inmueble garantiza el uso adecuado para la comercialización del servicio.			
	2-Cuenta con equipos, mobiliarios y elementos decorativos adecuados a la función de las áreas donde estén ubicados.			
	3-Se encuentra disponible para comercializar el 80 % de la capacidad habitacional.			
	Habitación			
	4-La puerta principal cuenta con una llave maestra de emergencia.			
	5-Las toallas o ropa de cama se encuentran en buen estado, limpias y sin manchas.			
	Se cuenta con útiles, mobiliarios y accesorios en buen estado técnico relacionados a continuación:			
	6-Mesas de noche o mueble de tocador.			
	7-Closet o mueble con gavetas o entrepaños.			
	8-Espejo.			
	9-Ventilador.			
	10-Jarra o termo y un vaso por plaza.			
	11-Cenicero			

Características	Requisitos Reglamentarios	Evaluación		
		NP	C	NC
	12-Tomacorriente con señalización de la tensión eléctrica			
	Baños			
	13-Ventilación natural y agua corriente a temperatura ambiente de forma permanente			
	14-Existen accesorios como: toalleros, colgadores y jaboneras, cortina de baño o elemento físico que delimite el área de duchado.			
	15-Cuenta con toalla por plaza.			
	16-Papel sanitario, Jabón de tocador por plaza y cesto para papeles			
	Áreas para el personal			
	17-Cuenta con taquillas y duchas para empleados.			
	18-Cuenta con baños con espejo.			
Total 18				
5. Fiabilidad	1-Se garantiza el abastecimiento de agua corriente a temperatura ambiente de forma permanente.			
	2-De no existir un servicio de abastecimiento de agua potable cuenta con los medios necesarios para tratar el agua y hacerla potable. El hielo para bebidas se obtiene de agua potable.			
	3-Las cisternas y los tanques se encuentran limpios y en buen estado técnico.			
	Servicios			
	4-La limpieza y acondicionamiento de las habitaciones se realiza al salir el cliente.			
	5-El cambio de ropa de cama y toallas se realiza al salir el cliente.			
Total 5				
6.- Seguridad	1-Cuenta con la iluminación adecuada en todas las áreas.			
	2-Cuenta con medios para la extinción de incendios.			
	3-Las vías de evacuación están libres de obstáculos, señalizadas e iluminadas.			
	4-El establecimiento está alejado de fuentes de contaminación.			
	5-Dispone de condiciones de limpieza e higiene en todas las áreas.			
	6-Capacidad de desagüe adecuada en las áreas que lo requieran con tragantes y rejillas.			
	7-El control de plagas garantiza protección eficaz contra insectos, roedores y animales nocivos en todo el establecimiento incluyendo las áreas exteriores.			
	8-Todas las puertas y ventanas tienen dispositivos de cierre eficaz.			
Total 8				
7. Accesibilidad	1-La entrada principal se encuentra ubicada de forma tal que permita al cliente identificarla fácilmente.			
	Estacionamiento			
	2-Las condiciones de accesibilidad y seguridad del área garantizan su buen funcionamiento			
Total 2				
Observaciones 2	1-En los establecimientos se cumplen los niveles sonoros máximos permisibles.			
	2-El margen porcentual de personal que no está debidamente capacitado tiene que estar incluido en el plan de capacitación.			
Leyenda:				
NP	No procede			
C	Cumple			
NC	No cumple			