

Estándares de 2025 para hoteles por sección

Solicitud de servicio al huésped

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
La conversación telefónica es tranquila y clara.	Servicio	Confort del huésped
El personal se expresa con propiedad y evita el uso de jerga y el exceso de frases incompletas.	Servicio	Cortesía y modales
El personal es amable y mantiene un tono cortés y un ritmo adecuado durante toda la interacción.	Servicio	Cortesía y modales
El personal sonríe con facilidad y su expresión es siempre agradable.	Servicio	Cortesía y modales
El personal hace contacto visual con el huésped y le presta toda su atención.	Servicio	Cortesía y modales
El personal muestra verdadero interés y preocupación por el huésped, y demuestra capacidad para anticipar sus necesidades.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado
Los canales de comunicación entre el personal de los distintos departamentos funcionan de manera sistemática y eficaz.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado
El personal desempeña las funciones de su trabajo de manera competente y mostrando un conocimiento sólido. El personal es capaz de responder a las preguntas sobre el hotel o de obtener asistencia eficaz y rápida.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
El personal interactúa con el huésped de forma constante y con respeto y tiene en cuenta las preferencias que este haya informado.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado
Todas las interacciones se concluyen de manera cortés y adecuada.	Servicio	Cortesía y modales
Todo el personal con el que se trata lleva un uniforme limpio y a medida.	Servicio	Apariencia del personal
La apariencia del personal es consistente con el estilo de la propiedad y demuestra un marcado sentido de higiene y cuidado personal.	Servicio	Apariencia del personal
El personal está atento y se comporta con profesionalismo delante del huésped.	Servicio	Apariencia del personal
El personal no niega una solicitud sin ofrecer alternativas adecuadas.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado
El personal llega a la habitación en un plazo máximo de 10 minutos, a menos que se haya notificado un plazo diferente.	Servicio	Eficiencia
Los productos solicitados para la habitación se presentan de manera elegante.	Servicio	Sensación de lujo
En los días de la semana, hay servicio rápido de lavandería y tintorería con entrega para el mismo día, y servicio de planchado en dos horas.	Instalaciones	Confort del huésped

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
Los artículos doblados se devuelven con una presentación excepcional.	Servicio	Sensación de lujo
Las prendas de colgar se devuelven de manera cuidadosa, colgadas en perchas de alta calidad y con una lámina antideslizante para los pantalones.	Servicio	Sensación de lujo
El servicio satisface las necesidades del huésped, y los artículos proporcionados son de gran calidad.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
El servicio se realiza sin demoras y sin interrupciones excesivas.	Servicio	Eficiencia

Estándares de 2025 para hoteles por sección

Servicio diario de limpieza

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
El suelo del baño se limpia profundamente.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Todos los accesorios del baño se limpian profundamente.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Los elementos del baño, como por ejemplo, los espejos o estantes, se limpian profundamente.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Todas las toallas y batas de baño utilizadas se retiran y sustituyen cuidadosamente, salvo que el huésped opte por un programa de preferencia medioambiental.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Toda la ropa de baño reemplazada se encuentra limpia y en excelentes condiciones de higiene.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Toda la ropa de baño reemplazada se encuentra en excelentes condiciones, sin ningún signo de desgaste o decoloración.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
Los productos cosméticos y de tocador se ordenan cuidadosamente.	Servicio	Confort del huésped
Se colocan paños de alta calidad para apoyar los productos de higiene en el tocador o en la repisa del cuarto de baño, a menos que estén colocados en estantes estrechos.	Servicio	Sensación de lujo
Los pequeños accesorios electrónicos proporcionados por el hotel (es decir, secador de pelo, plancha de ropa, etc.) tienen sus cuerdas bien enrolladas y están prolijamente dispuestos en un lugar práctico para el huésped.	Servicio	Confort del huésped
Las puntas del papel higiénico se acomodan apuntadas o de manera cuidadosa para facilitar su uso.	Servicio	Confort del huésped
Los productos del baño se suministran de manera suficiente, previendo su duración hasta el próximo servicio. Cuando se ha gastado más de la mitad de cualquier producto de baño destinado a un único uso, se añade otro nuevo.	Servicio	Confort del huésped
La basura se elimina por completo de todas las áreas del baño.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Se limpia profundamente el polvo, las manchas y residuos obvios sobre la superficie de los muebles.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Tras el servicio de limpieza diario, toda la ropa de cama queda totalmente limpia y en excelentes condiciones, salvo que el huésped opte por un programa de preferencia medioambiental.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
La cama se vuelve a tender de manera cómoda y atractiva, y se reemplazan los elementos decorativos.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Si el huésped opta por un programa de preferencia medioambiental, se respetará su solicitud.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Las papeleras y los ceniceros que se encuentran en la habitación y el baño se vacían y se limpian.	Servicio	Limpieza y mantenimiento

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
Se retiran los elementos de servicio, bandejas o carritos de comida sucios que hubiera en la habitación, pero no se dejan en el corredor.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Se limpia profundamente cualquier pieza de vajilla, cristalería o plata que hubiera en la habitación.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Si se ofrecen comidas y bebidas de cortesía, estas se ordenan o sustituyen según se requiera.	Servicio	Confort del huésped
Cuando corresponda, los productos consumidos del minibar se reemplazan en algún momento a lo largo del día.	Servicio	Confort del huésped
Si se había proporcionado hielo en una cubitera de hielo, esta se vacía y se limpia, o se reemplaza por otra.	Servicio	Confort del huésped
La ropa que se ha dejado por la habitación se dobla o se adorna cuidadosamente y se deja a la vista del huésped.	Servicio	Confort del huésped
Los zapatos que se han dejado por la habitación se emparejan y se colocan cuidadosamente cerca del lugar donde el huésped los dejó, despejando las zonas de mayor tránsito.	Servicio	Confort del huésped
Las pertenencias de los huéspedes, que no sean prendas de vestir o artículos de tocador, no se alteran sustancialmente y no falta ninguna pertenencia.	Servicio	Confort del huésped
Las pertenencias del huésped, que no sean prendas de vestir o artículos de tocador, se manipulan con el máximo cuidado.	Servicio	Sensación de lujo
Las revistas y los periódicos se recogen y se colocan cuidadosamente.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Las guías de información del hotel, como por ejemplo, los directorios de servicio, menús del servicio de comidas en la habitación o directorios empresariales, se ordenan cuidadosamente.	Servicio	Confort del huésped
Se apagan los televisores o se configuran en un canal de bienvenida específico y se ordena cuidadosamente el mobiliario de la habitación. Se cierran las puertas de los armarios y muebles.	Servicio	Confort del huésped
Si es pertinente, todas las cortinas se descorren y las ventanas se arreglan de manera que tengan una apariencia uniforme y simétrica día tras día.	Servicio	Confort del huésped
Se reponen los productos complementarios que se hayan agotado como cuadernos, bolígrafos y bolsas de lavandería.	Servicio	Confort del huésped
Las bombillas fundidas y otros artículos que no funcionen adecuadamente se sustituyen o reparan.	Servicio	Confort del huésped
Cuando el huésped vuelve, el ambiente de la habitación es extremadamente fresco y agradable.	Servicio	Bienestar

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
El servicio de habitación se proporciona diariamente de modo oportuno, práctico y discreto, de manera que el huésped no sienta que le molestan.	Servicio	Confort del huésped
Cuando es necesario tratar con el personal del servicio de habitación, del minibar o con un técnico, estos son muy amables y profesionales. Su apariencia es consistente con el estilo de la propiedad y demuestra un marcado sentido de higiene y cuidado personal.	Servicio	Cortesía y modales
Cuando el personal está trabajando en las habitaciones, se toman las medidas de seguridad adecuadas.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Los pasillos están ordenados y bien organizados durante el servicio de habitación.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos

Estándares de 2025 para hoteles por sección

Servicio nocturno de limpieza

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
El servicio nocturno se proporciona de manera automática.	Servicio	Sensación de lujo
El servicio nocturno se proporciona de manera automática o se anima claramente al huésped a que lo solicite.	Servicio	Confort del huésped
El servicio nocturno se proporciona diariamente de modo oportuno, práctico y discreto, de manera que el huésped no sienta que le molestan.	Servicio	Confort del huésped
Durante el servicio nocturno, se realiza un esfuerzo especial por crear el ambiente adecuado en la habitación.	Servicio	Bienestar
Durante el servicio nocturno, se prepara cuidadosamente la ropa de cama. Las decoraciones removidas quedan guardadas con discreción	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Durante el servicio nocturno, la ropa que se ha dejado por la habitación se dobla o se adorna cuidadosamente y se deja a la vista del huésped.	Servicio	Confort del huésped
Durante el servicio nocturno, los zapatos que se han dejado por la habitación se emparejan y se colocan cuidadosamente cerca del lugar donde el huésped los dejó, despejando las zonas de mayor tránsito.	Servicio	Confort del huésped
El dormitorio se ordena, y se elimina la basura visible del suelo y el mobiliario. Se vacían las papeleras y se acomoda cuidadosamente el material de lectura.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Durante el servicio nocturno, se limpian las superficies del cuarto de baño, el lavabo, la ducha y la bañera.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Los productos del baño y del dormitorio se suministran de manera suficiente, previendo su duración hasta el próximo servicio.	Servicio	Confort del huésped
Durante el servicio nocturno, se ordenan cuidadosamente los productos cosméticos y de tocador.	Servicio	Confort del huésped
Se colocan paños de alta calidad para apoyar los productos de higiene en el tocador o en la repisa del cuarto de baño, a menos que estén colocados en estantes estrechos.	Servicio	Sensación de lujo
Durante el servicio nocturno, la ropa de baño utilizada se retira y se sustituye cuidadosamente, a menos que el huésped elija participar de un programa de preferencia medioambiental.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
Toda la ropa de baño reemplazada se encuentra limpia y en excelentes condiciones de higiene.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Toda la ropa de baño reemplazada se encuentra en excelentes condiciones, sin ningún signo de desgaste o decoloración.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
Si el huésped opta por un programa de preferencia medioambiental, se respetará su solicitud.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
<p>Cuando es necesario tratar con el personal del servicio nocturno de limpieza, este es muy amable y profesional. Su apariencia es consistente con el estilo de la propiedad y demuestra un marcado sentido de higiene y cuidado personal.</p>	<p>Servicio</p>	<p>Cortesía y modales</p>

Estándares de 2025 para hoteles por sección
Habitación del huésped

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
Al llegar, la habitación tiene un ambiente extremadamente fresco y cómodo.	Servicio	Bienestar
El día de la llegada, se ofrece un obsequio o detalle de bienvenida específico.	Servicio	Confort del huésped
Si se ofrecen aperitivos de bienvenida, son de una gran calidad y tienen una presentación notable.	Servicio	Sensación de lujo
La habitación está bien insonorizada.	Instalaciones	Bienestar
El material informativo complementario o impreso del hotel, como papel, material de lectura, libreta de notas o bolígrafos, destaca por su elegancia o diseño.	Instalaciones	Sensación de lujo
El material informativo complementario o impreso del hotel se encuentra en excelentes condiciones.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
La información complementaria sobre el hotel es gramaticalmente correcta y, de haberlas, las revistas están actualizadas	Servicio	Confort del huésped
La cama está limpia y tiene una apariencia higiénica.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
La cama está bien cuidada y en excelentes condiciones.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
La ropa de cama es de gran calidad y está hecha de materiales naturales.	Instalaciones	Sensación de lujo
La cama es extremadamente cómoda.	Instalaciones	Bienestar
La habitación promueve el buen dormir e incluye cortinas blackout	Instalaciones	Bienestar
Los armarios y estanterías o cajones son amplios y están bien iluminados.	Instalaciones	Confort del huésped
En el armario, hay al menos 10 perchas adecuadas para todo tipo de prendas.	Instalaciones	Confort del huésped
Hay flores frescas o plantas naturales en la habitación.	Instalaciones	Bienestar
El dormitorio incluye un espacio cómodo para relajarse, por ejemplo, para ver la televisión o comer, independiente del área de la cama y del escritorio.	Instalaciones	Confort del huésped
La iluminación del dormitorio es adecuada para que el huésped realice todas las tareas cotidianas necesarias. La habitación ofrece abundante luz natural durante el día.	Instalaciones	Confort del huésped

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
El dormitorio está extremadamente limpio.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
El dormitorio está muy bien cuidado.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
Si la habitación tiene balcón o patio exterior, está extremadamente limpio y en excelentes condiciones.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
La habitación incluye una distinguida variedad de servicios de alta calidad que enriquecen la experiencia del huésped.	Instalaciones	Sensación de lujo
Cuando se ofrece algún tipo de servicio tecnológico, es fácil de utilizar.	Instalaciones	Confort del huésped
Las tomas de corriente están distribuidas de manera conveniente para el huésped.	Instalaciones	Confort del huésped
De haber relojes, su hora tiene un margen de error de dos minutos en relación con la hora confirmada del reloj global. Además, las alarmas previamente configuradas se eliminan.	Servicio	Confort del huésped
El diseño del espacio de la habitación destaca por su calidad, interés o ejecución.	Instalaciones	Sensación de lujo
Toda la habitación está en consonancia con los elementos temáticos. No hay discordancia entre estilos de muebles, ni señal de que se han llevado a cabo obras de remodelación que no se completaron a conciencia o que se realizaron en fases.	Instalaciones	Sensación de lujo
Las áreas de aseo son espaciosas, de modo que dos personas pueden ducharse y vestirse cómodamente.	Instalaciones	Confort del huésped
Se proporcionan los servicios básicos, como el champú, el acondicionador, el jabón/gel corporal, la loción, el jabón de mano y los productos de algodón.	Instalaciones	Confort del huésped
Además de contar con los servicios básicos, el baño posee al menos tres tipos adicionales de artículos de tocador.	Instalaciones	Sensación de lujo
Los productos del baño son excepcionalmente lujosos en lo que respecta a su calidad y presentación.	Instalaciones	Sensación de lujo
Se proporcionan de manera automática toallas suficientes, calzado y batas de baño.	Instalaciones	Confort del huésped
Las batas de baño, zapatillas y ropa de baño en general son de excelente calidad.	Instalaciones	Sensación de lujo
Las batas, zapatillas y ropa de baño están bien cuidadas y se encuentran en excelentes condiciones.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
Las batas, zapatillas y ropa de baño están totalmente limpias y tienen una apariencia higiénica.	Servicio	Limpieza y mantenimiento

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
El agua de las duchas sale con suficiente presión y la temperatura se mantiene constante. Los controles de la ducha son fáciles de utilizar.	Instalaciones	Confort del huésped
Los productos del baño se colocan de una manera conveniente y cuidadosa.	Servicio	Confort del huésped
Toda la ropa de baño se coloca de una manera conveniente y cuidadosa.	Servicio	Confort del huésped
La iluminación del baño es adecuada para realizar las tareas necesarias, como afeitarse o maquillarse.	Instalaciones	Confort del huésped
El baño está extremadamente limpio.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
El baño está muy bien cuidado.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
El diseño del baño y sus componentes, tales como las baldosas, topes, suelos y accesorios, son excepcionales.	Instalaciones	Sensación de lujo
El huésped se encuentra excepcionalmente cómodo en esta habitación.	Servicio	Sensación de lujo

Estándares de 2025 para hoteles por sección

Áreas públicas

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
Las conversaciones telefónicas son tranquilas y claras.	Servicio	Confort del huésped
Siempre se le pide permiso al huésped antes de poner su llamada en espera.	Servicio	Cortesía y modales
Ninguna espera telefónica supera los 30 segundos sin antes ofrecer devolver la llamada.	Servicio	Cortesía y modales
El personal saluda amablemente al huésped cuando resulta apropiado y es razonablemente posible.	Servicio	Cortesía y modales
El personal se expresa con propiedad y evita el uso de jerga y el exceso de frases incompletas.	Servicio	Cortesía y modales
El personal es amable y mantiene un tono cortés y un ritmo adecuado durante toda la interacción.	Servicio	Cortesía y modales
El personal sonríe con facilidad y su expresión es siempre agradable.	Servicio	Cortesía y modales
El personal hace contacto visual con el huésped y le presta toda su atención.	Servicio	Cortesía y modales
El personal muestra verdadero interés y preocupación por el huésped, y demuestra capacidad para anticipar sus necesidades cuando resulta útil y oportuno.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado
Los canales de comunicación entre el personal de los distintos departamentos funcionan de manera sistemática y eficaz.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado
El personal está atento y se comporta con profesionalismo delante del huésped.	Servicio	Apariencia del personal
El personal es capaz de responder a las preguntas sobre el hotel o de obtener asistencia eficaz y rápida.	Servicio	Ejecución técnica, habilidades y conocimientos
El personal interactúa con el huésped de forma constante y con respeto y tiene en cuenta las preferencias que este haya informado.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado
El personal concluye las interacciones con comentarios amables y oportunos.	Servicio	Cortesía y modales
Todo el personal con el que se trata lleva un uniforme limpio y a medida.	Servicio	Apariencia del personal
La apariencia del personal es consistente con el estilo de la propiedad y demuestra un marcado sentido de higiene y cuidado personal.	Servicio	Apariencia del personal
El personal no niega una solicitud sin ofrecer alternativas adecuadas.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado

ESTÁNDAR	ÁREA	CLASIFICACIÓN
Si se ha llamado la atención del personal sobre algunos inconvenientes experimentados durante la estadía, estos se corrigen rápidamente y con discreción, y se piden disculpas.	Servicio	Amabilidad, consideración y sentido del servicio personalizado
Todos los servicios se realizan sin demoras y sin interrupciones excesivas.	Servicio	Eficiencia
Los grupos numerosos o reuniones se gestionan de modo que no interfieren con la estancia del huésped ni lo hacen sentir incómodo en ningún momento.	Servicio	Confort del huésped
El diseño y estilo de los uniformes del personal es excepcional.	Servicio	Sensación de lujo
La arquitectura y el diseño interior de las áreas públicas destacan por su calidad, interés o realización. No hay señal de que se han llevado a cabo obras de remodelación que se realizaron en fases.	Instalaciones	Sensación de lujo
Si hay exteriores y zonas verdes, destacan por su calidad, interés o ejecución.	Instalaciones	Sensación de lujo
El huésped se siente cómodo caminando por el hotel o sentado en el vestíbulo. Se ofrece suficiente intimidad, espacio y asientos cómodos.	Instalaciones	Confort del huésped
Si hay servicio de conexión inalámbrica a Internet en las áreas públicas, la señal es potente y fiable.	Instalaciones	Confort del huésped
Todas las áreas públicas están extremadamente limpias y tienen una apariencia higiénica.	Servicio	Limpieza y mantenimiento
Todas las áreas públicas están bien cuidadas y en excelentes condiciones.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
Si utiliza el transporte del hotel, verá que este se encuentra limpio y en excelentes condiciones.	Instalaciones	Limpieza y mantenimiento
En todas las instalaciones, se percibe una clara sensación de seguridad.	Servicio	Bienestar
El establecimiento exhibe de forma destacada el distintivo de hospitalidad responsable (“VERIFIED Responsible Hospitality”).	Instalaciones	Bienestar