



República de Colombia



Revisó: YK

Se aprobó:

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

DECRETO NÚMERO 2590 DE 2009

9 JUL 2009

Por el cual se reglamentan las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006

**EL MINISTRO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,
DELEGATARIO DE LAS FUNCIONES PRESIDENCIALES, MEDIANTE DECRETO 2536 DE 7 DE
JULIO DE 2009**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confieren los artículos 189, numeral 11 de la Constitución Política y en desarrollo de los artículos 77 de la Ley 300 de 1996 y 12 de la Ley 1101 de 2006,

DECRETA:

Artículo 1º- De los prestadores de servicios de vivienda turística. Cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce a una o más personas a título oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, en forma habitual, se considera prestador de servicios turísticos.

Parágrafo primero. Inscripción ante el Registro Nacional de Turismo: De conformidad con el artículo 62 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006, las viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanentes, en su condición de inmuebles destinados a la prestación de servicios turísticos, deben estar inscritos ante el Registro Nacional de Turismo.

La obtención del registro constituye requisito previo y obligatorio para que el inmueble pueda ser utilizado como vivienda turística.

Parágrafo segundo. Para efectos del presente Decreto se acoge la definición contemplada en el Numeral 3.3 de la norma Técnica NTSH 006 que indica: "apartamentos turísticos: Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina y baño."

Artículo 2º- Naturaleza del contrato: El contrato celebrado entre el prestador a que hace referencia el artículo 1º del presente decreto y el usuario, será de hospedaje. En consecuencia, la relación contractual entre el prestador y el usuario del servicio de hospedaje se regirá por la Ley 300 de 1996, la Ley 1101 de 2006 y sus decretos reglamentarios y las normas pertinentes del Código de Comercio, sin que le sean aplicables de manera alguna las normas atinentes al arrendamiento de vivienda urbana.

Artículo 3º- Servicios de vivienda turística en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal: En los reglamentos de propiedad horizontal de los edificios y conjuntos residenciales en donde se encuentre un inmueble o varios destinados, en todo o en parte, a la prestación permanente u ocasional de servicios de vivienda turística, se deberá establecer expresamente la posibilidad de destinarlos para dicho uso, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley para el efecto.



Continuación del Decreto "Por el cual se reglamentan las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006"

Parágrafo primero. Los reglamentos de propiedad horizontal de edificios, conjuntos residenciales y demás inmuebles destinados, en todo o en parte, a la prestación permanente u ocasional de servicios de vivienda turística, que no establezcan esta destinación o uso, deberán ser modificados en tal sentido, dentro de los seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia del presente Decreto.

Parágrafo segundo. Es obligación de los administradores de los inmuebles sometidos a régimen de propiedad horizontal, reportar al Viceministerio de Turismo, la destinación de vivienda turística de los inmuebles de la propiedad horizontal que administra, cuando éstos no estén autorizados por los reglamentos para dicha destinación, o no se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

Artículo 4º- Tarjetas de Registro: Los propietarios o administradores de los edificios, conjuntos residenciales y demás inmuebles destinados, en todo o en parte, a la prestación permanente u ocasional de servicios de vivienda turística, deberán diligenciar, por cada hospedado, una tarjeta de registro que contenga mínimo la siguiente información:

DEL APARTAMENTO O VIVIENDA TURÍSTICA

1. Nombre del edificio, conjunto residencial o inmueble destinado a vivienda turística.
2. Dirección
3. Identificación del inmueble (apartamento, casa o habitación que se ocupa)
4. Nombre del propietario del inmueble
5. Valor de la tarifa diaria del servicio de hospedaje.
6. Número de habitaciones y cupo máximo de personas a ocupar el inmueble.

DE LOS HUÉSPEDES

1. Identificación del huésped y de sus acompañantes
2. Nacionalidad
3. Dirección y teléfono del lugar de residencia
4. Lugar de procedencia
5. Lugar de destino
6. Fecha de entrada
7. Fecha de salida
8. Forma de pago
9. Firma del huésped

Parágrafo. En los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal, las tarjetas de registro debidamente diligenciadas, deberán permanecer en la administración del edificio o conjunto residencial, para efectos de control. En los inmuebles que no se encuentren sometidos al régimen de propiedad horizontal, las tarjetas de registro deberán ser conservadas por el propietario de la vivienda turística o por la persona designada como administrador o tenedor del inmueble.

En cualquier caso, las tarjetas de registro deberán ser conservadas en archivo por un tiempo mínimo de cinco (5) años contados a partir de la fecha de salida de cada uno de los huéspedes.

Artículo 5º. Registro de Extranjeros y Remisión de información al DAS: Se hace extensivo para los prestadores de servicios turísticos de viviendas turísticas lo dispuesto en el artículo 87 del Decreto 4000 de 2004.

Artículo 6º. Terminación anticipada del contrato de hospedaje: El propietario o administrador del edificio, conjunto residencial y demás inmuebles destinados, en todo o en parte, a la prestación permanente u ocasional de servicios de vivienda turística, podrán dar por terminado el contrato de hospedaje y, consecuentemente, reclamar la devolución inmediata de la vivienda turística sin necesidad de pronunciamiento judicial, cuando la conducta y el comportamiento de los huéspedes atenten contra la tranquilidad, la seguridad y la salubridad de los demás huéspedes o residentes, para lo cual, el propietario, o el administrador de la propiedad horizontal o tenedor a cualquier título de la vivienda turística podrá acudir a los mecanismos previstos en el artículo 32 y demás normas aplicables del Código Nacional de Policía, con el fin de obtener la protección de los huéspedes y residentes.



Continuación del Decreto "Por el cual se reglamentan las Leyes 300 de 1996 y 1101 de 2006"

Parágrafo primero. Lo anterior también se aplicará cuando el hospedado o sus acompañantes violen lo establecido en los estatutos o reglamentos internos de la propiedad horizontal a la cual está sometida la vivienda turística que se ocupa.

Parágrafo segundo. En los casos anteriores el usuario podrá solicitar la devolución del dinero por los servicios no disfrutados y el propietario o administrador en tal caso, estará obligado a devolverlos.

Artículo 7º. De las infracciones: El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo impondrá sanciones, de oficio o a petición de parte, conforme lo establecido en la Ley 300 de 1996 y sus decretos reglamentarios, a los prestadores de servicios de vivienda turística, cuando incurran en las infracciones establecidas en dichas normas o las que las modifiquen o complementen.

Una vez en firme las sanciones impuestas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a los prestadores de servicios descritos en el artículo 1º del presente Decreto, se correrá traslado del acto administrativo correspondiente a las Alcaldías distritales y municipales y a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para lo de su competencia.

Artículo 8º. De las Autoridades Municipales y Distritales: Las autoridades municipales y distritales colaborarán de manera armónica brindando apoyo para lograr el cumplimiento de lo dispuesto en este Decreto.

Artículo 9º- Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los

9 JUL 2009

**EL VICEMINISTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL,
ENCARGADO DE LAS FUNCIONES DEL DESPACHO DEL
MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO,**

EL MINISTRO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL,

RICARDO DUARTE DUARTE

CARLOS COSTA POSADA

Carlos P.

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006

2004-11-22

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



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



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo

CORRESPONDENCIA:

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



I.C.S.: 03.080.30

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

Prohibida su reproducción

PRÓLOGO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TERMALES EL OTOÑO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA
VILLA MELISSA - APARTAHOTEL

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

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

0. INTRODUCCIÓN

Esta norma ha sido elaborada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje. Su función principal es de protección al consumidor, información y claridad a las agencias de viajes y a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Proporcionar asistencia al consumidor para que pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio turístico, con el fin de incrementar la posibilidad de que sus expectativas sean alcanzadas, aumentando su grado de satisfacción. Los propios establecimientos también obtendrán beneficios al contar con consumidores mejor informados.

Pretende también dar seguridad al consumidor de que recibe un servicio acorde a los que está pagando; para las agencias de viajes proporciona seguridad y confianza para ofrecer los servicios de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Provee de una herramienta a los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que les facilita acceder a criterios internacionales estandarizados de procedimientos de operación y administración, que les permite ser mas competitivos, ubicar con precisión sus fortalezas y debilidades, y determinar esquemas de mejoramiento continuo de sus instalaciones y servicios.

1. OBJETO

La presente norma tiene como objeto definir la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje y las características de calidad en los servicios ofrecidos y de infraestructura, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de categorización por estrellas.

2. ALCANCE

En cuanto a la clasificación, esta norma es aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje y en cuanto a la categorización, aplica aquellos definidos como hoteles.

3. DEFINICIONES

3.1

albergue-refugio-hostal

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

3.2

apartahotel

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.

3.3

apartamentos turísticos

unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o mas personas según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina, y baño.

3.4

áreas verdes

aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores pero en cualquier caso hacen parte del conjunto de la edificación.

3.5

alojamiento rural - lodge

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

3.6

batería de baño

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

3.7

capacitación

hace parte de la formación y pretende mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.

3.8

cliente

persona natural o jurídica que recibe un servicio.

3.9**comedor**

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

3.10**conserjería**

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

3.11**check in** (registro y acomodación):

proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago.

Sin importar que los sistemas de información utilizados por el establecimiento para este efecto sean o no sistematizados, este proceso siempre se llevará a cabo, bajo procedimientos similares que cambiarán solamente en su forma. El objetivo será siempre mantener la información actualizada de los huéspedes que están alojados, así se presenten cambios de habitación o de tarifas, ingresos o salidas de huéspedes registrados como acompañantes o incluso manejo especial de esta información a petición de quién ocupa la habitación.

3.12**check out:** (salida)

proceso por medio del cual, se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa un balance de la(s) cuenta(s) con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

3.13**edificación**

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

3.14**formación**

obedece a procesos educativos continuos y prolongados, con etapas formales e informales, conducentes a la obtención de títulos y al mejoramiento profesional y personal del individuo.

3.15**habitación**

cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.

3.16**habitación estándar**

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

3.17**hotel**

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

3.18**huésped**

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

3.19**planta**

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

3.20**junior suite**

unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.

3.21**objetivos de calidad**

algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

3.22**par stock**

número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería, vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

3.23**plan de emergencia**

se entiende como el conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa en caso de alguna eventualidad (Sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

3.24**política de calidad**

intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

NOTA 1 Generalmente la política de calidad es coherente con la política corporativa o de casa matriz de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

3.25**posadas turísticas**

vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio.

3.26**programa de mantenimiento**

conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

3.27**recinto de campamento o camping**

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.

3.28**registros de mantenimiento**

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

3.29**reserva garantizada**

estado que presenta una reserva, solicitada por una persona natural o jurídica para uno o varios huéspedes en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, para una fecha determinada, que implica el compromiso que adquiere el establecimiento de garantizar la habitación y el huésped de ocuparla, a través de un medio de pago de garantía aceptado o expedido por el hotel.

3.30**room service**

servicio de alimentación a la habitación.

3.31**restaurante o establecimiento gastronómico**

establecimiento industrial cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas. Puede ofrecer servicios complementarios tales como la atención de eventos, recreación y otros.

3.32**señalización**

se entiende por señalización las indicaciones que, en conjunto y mediante una serie de estímulos, condicionan la actuación del individuo que las recibe, frente a unas circunstancias que se pretende resaltar.

3.33**spa**

infraestructura habilitada para aprovechar las propiedades de elementos naturales reconocidos como beneficiosas para la salud tales como emanaciones de agua mineral o volcánica, las características del mar, las condiciones climáticas. En ocasiones es utilizado complementariamente en tratamientos de salud.

3.34**suite**

unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de 6 personas.

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

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

5. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS – FACTORES DE EVALUACIÓN

Para la categorización de los hoteles los factores de evaluación se dividen en:

- 1) Factores de planta
- 2) Factores del servicio

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

6.1 FACTORES DE PLANTA

6.1.1 Planta del edificio

6.1.1.1 Edificación

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

6.1.1.2 Entrada del servicio

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

6.1.1.3 Jardines

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

6.1.2 Espacios públicos

6.1.2.1 Emergencias

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

6.1.2.2 Ascensores

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

6.1.2.3 Recepción

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

6.1.2.4 Corredores / pasillos

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

6.1.2.5 Baños públicos

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

6.1.3 Habitaciones**6.1.3.1 Seguridad**

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

6.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet

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

6.1.3.3 Climatización

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

6.1.3.4 Muebles

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

6.1.3.5 Conexiones

- a) Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

6.1.3.6 Ropa de cama

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

6.1.3.7 Piso

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

6.1.3.8 Ventanas

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

6.1.3.9 Iluminación

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

6.1.4 Baños de habitaciones

6.1.4.1 Requisitos

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

6.1.4.2 Ducha

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

6.1.4.3 Toallas

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

6.1.5 Restaurantes y comedores**6.1.5.1 Requisitos**

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

6.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

6.1.6.1 Agua potable

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

6.1.7 Servicios generales**6.1.7.1 Zonas de personal**

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

6.1.7.2 Depósitos

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

6.1.7.3 Zona de máquinas

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

6.1.7.4 Zona de mantenimiento

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

6.1.7.5 Zona otros servicios

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

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

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

- e) Se tiene información sobre el procedimiento de quejas. SI __ NO __
- f) Se dispone de un listado actualizado de huéspedes. SI __ NO __
- g) Se dispone de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento. SI __ NO __

6.2.1.2 Baños Públicos

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

6.2.2 Habitaciones

6.2.2.1 Seguridad

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

6.2.2.2 Servicios

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

6.2.2.3 Enseres

- a) Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO __
- b) Tienen televisor de 14 pulgadas (355 mm) o superior. SI __ NO __
- c) Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI __ NO __

6.2.3 Baños de habitaciones

6.2.3.1 Artículos y enseres

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

b) Tienen papel higiénico. SI __ NO __

c) Tienen preservativos. SI __ NO __

6.2.4 Restaurantes y comedores

6.2.4.1 Aspecto / apariencia

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

6.2.5 Servicios complementarios

6.2.5.1 Servicios básicos

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

6.2.5.2 Servicios extras

a) Tienen caja de seguridad. SI __ NO __

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

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

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

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

f) Tienen seguro de huéspedes. SI __ NO __

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

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

6.2.6 Servicio al cliente

6.2.6.1 Servicio al cliente en recepción

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

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

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

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

6.2.6.2 Prevención y anticipación de quejas

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

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

6.2.6.3 Tratamiento de quejas

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

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

- a) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- b) Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- c) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

6.2.7.2 Proceso de prestación

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

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

- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __

6.2.8 Servicio de conserjería y portería

6.2.8.1 Características del servicio

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

6.2.9 Registro y acomodación

6.2.9.1 Características del servicio

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

6.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

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

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

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

6.2.10 Servicio al cliente en recepción

- a) Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI __ NO __
- b) Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI __ NO __
- c) Dispone de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario y bajo las condiciones de seguridad. SI __ NO __
- d) El personal tiene conocimiento de los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- e) Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- f) Se tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

6.2.11 Cancelación de cuenta y salida (CHECK OUT)

6.2.11.1 Características del servicio

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- c) El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI __ NO __

6.2.11.2 Proceso de Prestación del servicio

- a) Se dispone de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías. SI __ NO __
- b) Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI __ NO __

6.2.12 Servicio de teléfono

6.2.12.1 Características del servicio

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- c) Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI __ NO __
- d) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- e) Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI __ NO

6.2.13 Seguridad**6.2.13.1 Características del servicio**

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

6.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

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

6.2.14 Requisitos de personal

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

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

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

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

7.1 FACTORES DE PLANTA

7.1.1 Planta del edificio

7.1.1.1 Edificación

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

7.1.1.2 Entrada del Servicio

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

7.1.1.3 Jardines

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

7.1.2 Espacios públicos

7.1.2.1 Emergencias

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

7.1.2.2 Ascensores

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

7.1.2.3 Recepción

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

7.1.2.4 Corredores / pasillos

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

7.1.2.5 Baños públicos

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

7.1.3 Habitaciones

7.1.3.1 Seguridad

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

7.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet.

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

7.1.3.3 Climatización

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

7.1.3.4 Muebles

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

7.1.3.5 Conexiones

- a) Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

7.1.3.6 Ropa de cama

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

7.1.3.7 Piso

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

7.1.3.8 Ventanas

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

7.1.3.9 Iluminación

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

7.1.4 Baños de habitaciones**7.1.4.1 Requisitos**

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

7.1.4.2 Ducha

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

7.1.4.3 Toallas

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

7.1.5 Restaurantes y comedores**7.1.5.1 Requisitos**

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

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

7.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

7.1.6.1 Agua potable

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

7.1.7 Servicios generales

7.1.7.1 Zonas de personal

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

7.1.7.2 Depósitos

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

7.1.7.3 Zona de máquinas

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

7.1.7.4 Zona de mantenimiento

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

7.1.7.5 Zona otros servicios

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

7.2 FACTORES DE SERVICIO

7.2.1 Espacios públicos

7.2.1.1 Recepción

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

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

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

7.2.1.2 Baños Públicos

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

7.2.2 Habitaciones

7.2.2.1 Seguridad

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

7.2.2.2 Servicios

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

7.2.2.3 Enseres

- a) Las habitaciones tienen teléfono. SI __ NO __
- b) Tiene televisor de 14 pulgadas (355 mm) o superior. SI __ NO __
- c) Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI __ NO __

7.2.3 Baños de habitaciones**7.2.3.1 Artículos y enseres**

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

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

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

7.2.5 Servicios complementarios**7.2.5.1 Servicios básicos**

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

7.2.5.2 Servicios extras

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

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

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

7.2.6.2 Prevención y anticipación de quejas

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

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

7.2.6.3 Tratamiento de quejas

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

7.2.7 Servicio de reservas

7.2.7.1 Características del servicio

- a) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- b) Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- c) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

7.2.7.2 Proceso de prestación

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

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

- c) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __
- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __

7.2.8 Servicio de conserjería y portería

7.2.8.1 Características del servicio

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

7.2.9 Servicio de equipaje y botones

7.2.9.1 Características del servicio

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

7.2.10 Registro y acomodación

7.2.10.1 Características del servicio

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

7.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

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

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

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

7.2.11 Servicio al cliente en recepción

- a) Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI __ NO __
- b) Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI __ NO __
- c) Dispone de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario y bajo las condiciones de seguridad. SI __ NO __
- d) El personal tiene conocimiento de los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- e) Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- f) Se tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

7.2.12 Cancelación de cuenta y salida (CHECK OUT)

7.2.12.1 Características del servicio

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- c) El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI __ NO __

7.2.12.2 Proceso de prestación del servicio

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

- a) Dispone de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías. SI __ NO __
- b) Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI __ NO __

7.2.13 Servicio de teléfono

7.2.13.1 Características del servicio

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- c) Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI __ NO __
- d) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- e) Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI __ NO __

7.2.14 Seguridad

7.2.14.1 Características del servicio

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

7.2.14.2 Proceso de prestación del servicio

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

7.2.15 Requisitos de personal

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

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

7.2.16 Evaluación del servicio y acciones correctivas**7.2.16.1 Evaluación del servicio por parte del cliente**

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

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

8.1 FACTORES DE PLANTA

8.1.1 Planta del edificio

8.1.1.1 Edificación

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

8.1.1.2 Estacionamiento

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

8.1.1.3 Entrada del Servicio

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

8.1.1.4 Jardines

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

8.1.2 Espacios públicos

8.1.2.1 Emergencias

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

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

8.1.2.2 Ascensores

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

8.1.2.3 Recepción

- a) Tienen mostrador de recepción. SI __ NO __
- b) Tienen sala de recibo para huéspedes. SI __ NO __
- c) Tienen registro anual de mantenimiento para el mobiliario. SI __ NO __
- d) Las instalaciones decoradas mantienen una lógica coherencia con el estilo arquitectónico del establecimiento. SI __ NO __
- e) Las instalaciones y mobiliario de servicio al público son confortables y el área de recepción está suficientemente iluminada y en buen estado de conservación. SI __ NO __
- f) El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __
- g) La zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento. SI __ NO __

8.1.2.4 Corredores / pasillos

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

8.1.2.5 Escaleras de servicio

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

8.1.2.6 Climatización

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

8.1.2.7 Baños públicos

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

8.1.3 Habitaciones**8.1.3.1 Seguridad**

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

8.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet

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

8.1.3.3 Climatización

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

8.1.3.4 Muebles

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

8.1.3.5 Conexiones

- a) Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

8.1.3.6 Ropa de cama

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

8.1.3.7 Piso

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

8.1.3.8 Ventanas

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

8.1.3.9 Iluminación

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

8.1.3.10 Habitaciones para minusválidos

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

8.1.4 Baños de habitaciones**8.1.4.1 Requisitos**

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

g) Cuentan con inodoro. SI __ NO __

h) Tienen lavamanos. SI __ NO __

8.1.4.2 Ducha

a) Tienen ducha. SI __ NO __

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

8.1.4.3 Toallas

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

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

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

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

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

8.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

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

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

8.1.5 Restaurantes y comedores

8.1.5.1 Requisitos

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

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

c) Están ordenados. SI __ NO __

d) Están iluminados. SI __ NO __

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

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

8.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

8.1.6.1 Agua potable

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

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

8.1.7 Áreas recreativas

8.1.7.1 Áreas recreativas

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

NOTA- No aplica para hoteles de clima frío.

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

8.1.8 Servicios generales

8.1.8.1 Descargue

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

8.1.8.2 Zonas de personal

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

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

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

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

8.1.8.3 Depósitos

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

8.1.8.4 Zona de cocinas

a) Cuentan con cocina general. SI __ NO __

8.1.8.5 Zona de máquinas

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

8.1.8.6 Según sea apropiado

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

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

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

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

8.1.8.7 Zona de mantenimiento

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

8.1.8.8 Zona otros servicios

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

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

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

8.2.2 Espacios públicos**8.2.2.1 Recepción**

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

8.2.2.2 Baños Públicos

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

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

8.2.3 Habitaciones

8.2.3.1 Seguridad

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

8.2.3.2 Servicios

- a) Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO __
- b) Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI __ NO __
- c) Cuentan con un directorio de servicios del establecimiento, que contenga toda la información que sobre el establecimiento y su entorno pueda resultar de interés para el cliente durante su estadía. SI __ NO __
- d) Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI __ NO __
- e) Cuentan con guía turística de la ciudad.

8.2.3.3 Enseres

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

8.2.4 Baños de habitaciones

8.2.4.1 Artículos y enseres

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

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

8.2.5 Restaurantes y comedores

8.2.5.1 Aspecto / apariencia

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

8.2.6 Servicios complementarios

8.2.6.1 Servicios básicos

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

8.2.6.2 Servicios extras

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

- m) Tienen periódico en la habitación. SI __ NO __
- n) Tienen periódico en la recepción. SI __ NO __

8.2.7 Servicio al cliente

8.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

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

8.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- a) Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado. SI __ NO __
- b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __
- c) Se analizan las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales,..) y se informa de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas. SI __ NO __
- d) Se deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, minusvalías,...) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto. SI __ NO __

8.2.7.3 Tratamiento de quejas

- a) Se tienen en consideración los resultados del análisis de quejas y se introducen las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro. SI __ NO __
- b) El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- c) El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente SI __ NO __
- d) El personal muestra empatía y transmite comprensión. SI __ NO __
- e) Se dan aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte. SI __ NO __
- f) Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO __

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006

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

8.2.7.4 Análisis de quejas

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

8.2.7.5 Política de Calidad

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

8.2.8 Servicio de reservas

8.2.8.1 Características del servicio

- a) La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- c) Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- d) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

8.2.8.2 Proceso de prestación

- a) El servicio de reservas dispone de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia, de acuerdo a la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- b) Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- c) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __

- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __
- g) Con el objeto de facilitar la coordinación entre departamentos, el responsable del servicio, elabora diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes. SI __ NO __
- h) El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado. SI __ NO __

8.2.9 Servicio de conserjería y portería

8.2.9.1 Características del servicio

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

8.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

- a) El personal del servicio tiene el conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados, así como transportes públicos y sus conexiones, y las actividades que realiza el hotel, para poder satisfacer las demandas del cliente o visitante. SI __ NO __

8.2.10 Servicio de equipaje y botones

8.2.10.1 Características del servicio

- a) Se presta al momento de la entrada (check in) y la salida (check out). SI __ NO __
- b) El personal de equipajes y botones está atento al requerimiento de sus servicios, por parte del personal de recepción, del portero (cuando exista) y de los clientes. SI __ NO __
- c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __

- d) Se dispone de un lugar claramente definido, cerrado, suficientemente amplio, que garantice la seguridad de los artículos de los clientes y que sea accesible desde recepción. SI __ NO __

8.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

- a) El establecimiento dispone del personal suficiente para que el servicio de equipaje y botones asegure un buen nivel de prestación. SI __ NO __
- b) Todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario. SI __ NO __
- c) En caso de grupos el establecimiento dispone de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos, todas las maletas, paquetes y demás equipaje. SI __ NO __
- c) El acceso es restringido al lugar destinado a guardar el equipaje y se garantiza la entrega de las maletas a los clientes adecuados. SI __ NO __

8.2.11 Registro y acomodación

8.2.11.1 Características del servicio

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

8.2.11.2 Proceso de prestación del servicio

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

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

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

8.2.12 Servicio al cliente en recepción

- a) Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI __ NO __
- b) Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI __ NO __
- c) Dispone de un servicio de recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario, de acuerdo al protocolo de servicios, y bajo las condiciones de seguridad establecidas. SI __ NO __
- d) El personal tiene conocimiento de los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- e) Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- f) Se tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

8.2.13 Cancelación de cuenta y salida (CHECK OUT)

8.2.13.1 Características del servicio

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

- b) La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI __ NO __
- c) La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- d) El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI __ NO __
- e) La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio y seguridad. SI __ NO __
- f) El personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo al protocolo de servicios. SI __ NO __

8.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Dispone de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías. SI __ NO __
- b) Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI __ NO __

8.2.14 Servicio de teléfono

8.2.14.1 Características del servicio

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) Se vigila el nivel de ruidos alrededor del conmutador y en las áreas donde los clientes tienen acceso al servicio de comunicación telefónica. SI __ NO __
- c) Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- d) Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI __ NO __
- e) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- f) Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI __ NO __

8.2.15 Seguridad

8.2.15.1 Características del servicio

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

8.2.15.2 Proceso de prestación del servicio

- a) El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento. SI __ NO__
- b) Todos los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad. SI __ NO__
- c) Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO__

8.2.16 Requisitos de personal

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

8.2.17 Evaluación del servicio y acciones correctivas

8.2.17.1 Evaluación del servicio por parte del cliente

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

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

- a) Cuenta con un programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo SI __ NO__
- b) Se tiene armonía con el entorno. SI __ NO__
- c) Cuenta con iluminación. SI __ NO__
- d) Se tiene señalización arquitectónica y de seguridad. SI __ NO__
- e) Cuenta con cubierta para lluvia en la entrada principal. SI __ NO__
- f) Tiene rampas y escaleras accesibles para personas con discapacidad en la entrada principal. SI __ NO__
- g) Cuenta con planta eléctrica de emergencia que suministre o preste el servicio en todas las áreas del hotel. SI __ NO__
- h) Cuenta con un programa de control de plagas. SI __ NO__

9.1.1.2 Estacionamiento

- a) Cuenta con estacionamiento privado equivalente al 20 % de las habitaciones. SI __ NO__
- b) El estacionamiento tiene señalización. SI __ NO__
- c) El 2 % del estacionamiento privado es accesible para personas con discapacidad. SI __ NO__

9.1.1.3 Entrada Clientes

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

9.1.1.4 Entrada del Servicio

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

9.1.1.5 Jardines

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

9.1.2 Espacios públicos**9.1.2.1 Emergencias**

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

9.1.2.2 Ascensores

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

9.1.2.3 Recepción

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

- h) Los establecimientos en los que se realizan convenciones y/o eventos, disponen de un espacio dedicado a la recepción de los asistentes a dichos eventos. SI __ NO __

9.1.2.4 Corredores / pasillos

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

9.1.2.5 Escaleras de servicio

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

9.1.2.6 Climatización

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

9.1.2.7 Baños públicos

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

9.1.3 Habitaciones**9.1.3.1 Seguridad**

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

9.1.3.2 Dimensiones. Incluye baño y closet

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

9.1.3.3 Climatización

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

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

9.1.3.4 Muebles

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

9.1.3.5 Conexiones

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

9.1.3.6 Ropa de cama

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

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

9.1.3.7 Piso

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

9.1.3.8 Ventanas

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

9.1.3.9 Iluminación

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

9.1.3.10 Habitaciones para discapacitados

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

9.1.3.11 Terraza (para hoteles de playa)

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

9.1.4 Baños de habitaciones**9.1.4.1 Requisitos**

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

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

9.1.4.2 Ducha

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

9.1.4.3 Toallas

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

9.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

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

9.1.5 Restaurantes y comedores**9.1.5.1 Requisitos**

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

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

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

9.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

9.1.6.1 Agua potable

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

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

9.1.7 Áreas recreativas

9.1.7.1 Áreas recreativas

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

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

c) Tienen sauna. SI __ NO __

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

9.1.8 Servicios generales

9.1.8.1 Descargue

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

9.1.8.2 Zonas de personal

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

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

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

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

9.1.8.3 Depósitos

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

9.1.8.4 Zona de cocinas

a) Cuentan con cocina general. SI __ NO __

9.1.8.5 Zona de máquinas

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

9.1.8.6 Zona de mantenimiento

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

9.1.8.8 Zona otros servicios

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

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

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

9.2.2 Espacios públicos**9.2.2.1 Recepción**

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

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

9.2.2.2 Baños Públicos

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

9.2.3 Habitaciones

9.2.3.1 Seguridad

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

9.2.3.2 Servicios

- a) Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO __
- b) Se tiene información disponible sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI __ NO __
- c) Cuentan con un directorio de servicios del establecimiento, que contenga toda la información que sobre el establecimiento y su entorno pueda resultar de interés para el cliente durante su estadía. SI __ NO __
- d) Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI __ NO __
- e) Cuentan con guía turística de la ciudad. SI __ NO __

9.2.3.3 Enseres

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

- f) Tienen radio reloj despertador. SI __ NO __
- g) Tienen papel y sobres. SI __ NO __
- h) Tienen espejo de cuerpo entero. SI __ NO __
- i) Los cuartos de fumadores tienen ceniceros. SI __ NO __
- j) Tienen portamaletas. SI __ NO __
- k) Cuentan con revistas nacionales. SI __ NO __
- l) Se tiene la mesa vestida. SI __ NO __
- m) Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI __ NO __

9.2.4 Baños de habitaciones

9.2.4.1 Artículos y enseres

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

9.2.5 Restaurantes y comedores

9.2.5.1 Aspecto / apariencia

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

9.2.6.1 Servicios básicos

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

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

9.2.6.2 Servicios extras

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

9.2.7 Servicio al cliente

9.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

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

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

9.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- a) Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado. SI __ NO __
- b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __
- c) Se analizan las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales,...) y se informa de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas. SI __ NO __
- d) Se deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto. SI __ NO __

9.2.7.3 Tratamiento de quejas

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

9.2.7.4 Análisis de quejas

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

9.2.7.5 Política de Calidad

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

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

- a) La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- c) Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- d) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

9.2.8.2 Proceso de prestación

- a) El servicio de reservas dispone de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia, de acuerdo a la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- b) Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- c) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __
- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __
- g) Con el objeto de facilitar la coordinación entre departamentos, el responsable del servicio, elabora diariamente una previsión de SI __ NO __

ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes.

- h) El personal asignado al servicio de reservas, en aquellos establecimientos que así lo requieran, tiene el conocimiento suficiente del sistema de reservas empleado. SI __ NO __
- i) El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado. SI __ NO __

9.2.8.3 Otros

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

9.2.9 Servicio de conserjería y portería

9.2.9.1 Características del servicio

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

9.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

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

9.2.10 Servicio de equipaje y botones

9.2.10.1 Características del servicio

- a) Se presta durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) El personal de equipajes y botones está atento al requerimiento de sus servicios, por parte del personal de recepción, del portero (cuando exista) y de los clientes. SI __ NO __
- c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __
- d) Se dispone de un lugar claramente definido, cerrado, suficientemente amplio, que garantice la seguridad de los artículos de los clientes y que sea accesible desde recepción. SI __ NO __

9.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Dispone de los implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes. SI __ NO __
- b) El establecimiento dispone del personal suficiente para prestar el servicio de equipaje y botones. SI __ NO __
- c) Todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario. SI __ NO __
- d) En caso de grupos, el establecimiento dispone de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos, las maletas, paquetes y demás equipaje. SI __ NO __
- d) Se tiene acceso restringido al lugar destinado a guardar el equipaje y se garantiza la entrega de las maletas a los clientes adecuados. SI __ NO __
- e) Se tiene un medio para consignar la entrada y salida de equipajes, con número de piezas y características particulares de éstas. SI __ NO __

9.2.11 Registro y acomodación

9.2.11.1 Características del servicio

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

9.2.11.2 Proceso de prestación del servicio

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

comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

- b) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI ___ NO ___
- c) El servicio de recepción es atendido las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características SI ___ NO ___
- d) El establecimiento evalúa el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente. SI ___ NO ___
- e) En el caso de recepción de grupos, el responsable de servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención según la política de calidad del hotel. SI ___ NO ___
- f) Se realizan las gestiones oportunas para obtener toda la información necesaria para facilitar la actividad de registro. Para tal efecto, el establecimiento asegura la coordinación con el cliente previamente a su llegada. SI ___ NO ___
- g) El responsable del servicio entrega diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente. Además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente. SI ___ NO ___
- h) El establecimiento tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas o según lo establecido por las políticas de la empresa. SI ___ NO ___
- i) El establecimiento ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado SI ___ NO ___
- j) El establecimiento ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI ___ NO ___
- k) Los datos históricos personales del cliente se conservan salvo negativa expresa del cliente, en cuyo caso se procede a la eliminación de la información retenida en la base de datos. SI ___ NO ___
- l) El establecimiento mantiene los datos mínimos del cliente conforme a la reglamentación vigente de acuerdo con las políticas del hotel. SI ___ NO ___
- m) En caso de cambios de habitación la recepción dispone de los traslados de información necesarios al huésped y al personal del hotel. SI ___ NO ___

9.2.12 Servicio al cliente en recepción

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

instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes.

- b) Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia SI __ NO __
- c) Dispone de un servicio de recolección de mensajes, dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario, de acuerdo al protocolo de servicios, y bajo las condiciones de seguridad establecidas. SI __ NO __
- d) Dispone de un servicio de recolección de paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario, de acuerdo al protocolo de servicios, y bajo las condiciones de seguridad establecidas
- d) El personal de recepción / conserjería dispone de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento y el destino requerido SI __ NO __
- e) El personal conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __.
- f) Dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- h) El personal de servicio tiene el conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

9.2.13 Cancelación de cuenta y salida (*CHECK OUT*)

9.2.13.1 Características del servicio

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI __ NO __
- c) La cuenta es detallada y clara SI __ NO __
- d) El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible SI __ NO __
- e) La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolo de servicio y seguridad SI __ NO __
- f) El personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplee normas de cortesía para su despedida, de acuerdo al protocolo de servicios SI __ NO __

9.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

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

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

- b) Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI ___ NO ___

9.2.14 Servicio de teléfono

9.2.14.1 Características del servicio

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI ___ NO ___
- b) El personal a cargo de la atención telefónica domina los idiomas más utilizados por los clientes del establecimiento. SI ___ NO ___
- c) Se vigila el nivel de ruidos alrededor del conmutador y en las áreas donde los clientes tienen acceso al servicio de comunicación telefónica. SI ___ NO ___
- d) Se deja constancia de los mensajes recibidos SI ___ NO ___
- e) Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona SI ___ NO ___
- f) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI ___ NO ___
- g) Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia SI ___ NO ___

9.2.15 Seguridad

9.2.15.1 Características del servicio

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

9.2.15.2 Proceso de prestación del servicio

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

establecimiento

- b) Todos los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad SI __ NO __
- c) Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO __

9.2.16 Transporte

9.2.16.1 Características del servicio

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

9.2.16.2 Proceso de prestación del servicio

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

- g) El personal de recepción y transporte, está en capacidad de ofrecer todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad ó región. SI __ NO __

9.2.17 Requisitos de personal

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

9.2.18 Evaluación del servicio y acciones correctivas

9.2.18.1 Evaluación del Servicio por parte del cliente

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

9.2.18.2 Auditorias internas de servicio

- a) Existen procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorias internas para la evaluación de la atención al cliente. SI __ NO __
- b) La auditoria interna evalúa el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la definición de acciones correctivas y eficacia de la aplicación de las mismas. SI __ NO __

9.2.18.3 Mejoramiento de la atención al cliente

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

10. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS

10.1 FACTORES DE PLANTA

10.1.1.1 Edificación

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

10.1.1.2 Estacionamiento

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

10.1.1.3 Entrada Clientes

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

10.1.1.4 Entrada del Servicio

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

10.1.1.5 Jardines

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

verdes.

10.1.2 Espacios públicos

10.1.2.1 Emergencias

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

10.1.2.2 Ascensores

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

10.1.2.3 Recepción

- a) Tiene mostrador de recepción. SI __ NO __
- b) Tiene sala de recibo para huéspedes. SI __ NO __
- c) Cuenta con un programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI __ NO __
- d) Las instalaciones decoradas mantienen una lógica coherencia con el estilo arquitectónico del establecimiento. SI __ NO __
- e) Las instalaciones y mobiliario de servicio al público son confortables y el área de recepción está iluminada y en buen estado de conservación. SI __ NO __

- f) El ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible. SI __ NO __
- g) La zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra de limpia e iluminada y sin obstáculos que dificultan el acceso directo al establecimiento. SI __ NO __
- h) Los establecimientos en los que se realizan convenciones y/o eventos, disponen de un espacio dedicado a la recepción de los asistentes a dichos eventos. SI __ NO __

10.1.2.4 Corredores / pasillos

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

10.1.2.5 Escaleras de servicio

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

10.1.2.6 Climatización

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

10.1.2.7 Baños públicos

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

10.1.3 Habitaciones**10.1.3.1 Seguridad**

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

10.1.3.2 Puertas de entrada

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

10.1.3.3 Dimensiones. Incluye baño y closet

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

10.1.3.4 Climatización

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

10.1.3.5 Muebles

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

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

10.1.3.6 Conexiones

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

b) Tienen tomas eléctricas. SI __ NO __

10.1.3.7 Ropa de cama

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

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

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

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

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

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

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

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

i) Tienen faldón SI __ NO __

10.1.3.8 Piso

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

10.1.3.9 Ventanas

a) Tienen velo y cortina pesada SI __ NO __

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

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

10.1.3.10 Iluminación

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

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

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

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

10.1.3.11 Habitaciones para discapacitados

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

10.1.3.12 Terraza (para hoteles de playa)

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

10.1.4 Baños de habitaciones

10.1.4.1 Requisitos

a) Tienen agua caliente de 49 °C y fría las 24 h SI __ NO __

b) Cuentan con ventilación y extractor de olores SI __ NO __

c) Tiene una presión de agua adecuada 7,5 l/min a 9,4 l/min. SI __ NO __

d) Piso no alfombrado SI __ NO __

e) Tienen cesto para papeles SI __ NO __

f) Tienen toallero SI __ NO __

g) Cuentan con inodoro SI __ NO __

h)- Tienen lavamanos SI __ NO __

i) Se tienen llaves mezcladoras en la tina y el lavamanos SI __ NO __

j) Cuentan con luz para tocador luminarias de 40 watos (luz fría) SI __ NO __

10.1.4.2 Ducha

a) Tienen ducha. SI __ NO __

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

c) Tienen bañera / ducha SI __ NO __

d) Tienen pasamanos de seguridad SI __ NO __

10.1.4.3 Toallas

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

b) Se tiene un juego de toallas por huésped. SI __ NO __

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

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

e) Las medidas de los faciales son de: 0,30 m por 0,30 m. SI __ NO __

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

10.1.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

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

10.1.5 Restaurantes y comedores**10.1.5.1 Requisitos**

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

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

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

10.1.7 Áreas recreativas**10.1.7.1 Áreas recreativas**

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

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

10.1.8 Servicios generales

10.1.8.1 Descargue

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

10.1.8.2 Zonas de personal

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

10.1.8.3 Depósitos

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

10.1.8.4 Zona de cocinas

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

10.1.8.5 Zona de máquinas

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

10.1.8.6 Zona de mantenimiento

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

10.1.8.7 Zona otros servicios

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

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

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

10.2 FACTORES DE SERVICIO

10.2.1 Edificación

10.2.1.1 Insonorización

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

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

10.2.1.2 Estacionamiento

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

10.2.2 Espacios públicos

10.2.2.1 Recepción

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2.2.2 Baños públicos

a) Tienen jabón y toallas. SI __ NO __

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

c) Tiene cesto para papeles. SI __ NO __

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

10.2.3 Habitaciones

10.2.3.1 Seguridad

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

10.2.3.2 Servicios

- a) Las tarifas están en un lugar visible. SI __ NO __
- b) Se tiene la información sobre los servicios de restaurante y complementarios. SI __ NO __
- c) Cuentan con un directorio de servicios del establecimiento, que contenga toda la información que sobre el establecimiento y su entorno pueda resultar de interés para el cliente durante su estadía. SI __ NO __
- d) Cuentan con áreas para fumadores y no fumadores. SI __ NO __
- e) Cuentan con guía turística de la ciudad. SI __ NO __

10.2.3.3 Enseres

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

- m) Tienen un portamaletas. SI __ NO __
- n) Cuentan con revistas nacionales. SI __ NO __
- o) Se tiene la mesa vestida. SI __ NO __
- p) Cuentan con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI __ NO __

10.2.4 Baños de habitaciones

10.2.4.1 Artículos y enseres

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

10.2.5 Restaurantes y comedores

10.2.5.1 Aspecto / apariencia

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

10.2.6 Servicios complementarios

10.2.6.1 Servicios básicos

- a) Cuentan con conserje. SI __ NO __

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

10.2.6.2 Servicios extras

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

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

10.2.7 Servicio al cliente

10.2.7.1 Servicio al cliente en recepción

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

10.2.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- a) Disponen de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado. SI __ NO __
- b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO __
- c) Se analizan las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales,...) y se informa de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas. SI __ NO __
- d) Se deja constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidades,...) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto. SI __ NO __

10.2.7.3 Tratamiento de quejas

- a) Se tienen en consideración los resultados del análisis de quejas y se introducen las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro. SI __ NO __
- b) El personal conoce los motivos de queja del cliente. SI __ NO __
- c) El personal escucha atentamente y sin interrumpir al cliente. SI __ NO __

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

10.2.7.4 Análisis de quejas

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

10.2.7.5 Política de Calidad

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

10.2.8 Servicio de reservas

10.2.8.1 Características del servicio

- a) La solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- c) Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- d) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __

10.2.8.2 Proceso de prestación

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

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

- b) Las reservas son atendidas por personas formadas para este servicio. SI __ NO __
- c) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento. SI __ NO __
- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado. SI __ NO __
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __
- f) Se asignan las habitaciones disponibles por orden cronológico de las reservas, siempre teniendo en cuenta lo dispuesto por la administración de la empresa respecto a clientes preferentes. SI __ NO __
- g) Con el objeto de facilitar la coordinación entre departamentos, el responsable del servicio, elabora diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes. SI __ NO __
- h) El personal asignado al servicio de reservas, en aquellos establecimientos que así lo requieran, tiene el conocimiento suficiente del sistema de reservas empleado. SI __ NO __
- i) El servicio de reservas cuenta con un archivo histórico de clientes sistematizado. SI __ NO __

10.2.8.3 Otros

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

10.2.9 Servicio de conserjería y portería

10.2.9.1 Características del servicio

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

- d) El portero atiende las demandas del cliente o visitante respecto al servicio de taxi, solicitud de informaciones varias y similares. SI __ NO __

10.2.9.2 Proceso de prestación del servicio

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

10.2.10 Servicio de equipaje y botones

10.2.10.1 Características del servicio

- a) Se presta durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) El personal de equipajes y botones está atento al requerimiento de sus servicios, por parte del personal de recepción, del portero y de los clientes. SI __ NO __
- c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica. SI __ NO __
- d) Se dispone de un lugar claramente definido, cerrado, suficientemente amplio, que garantice la seguridad de los artículos de los clientes y que sea accesible desde recepción. SI __ NO __

10.2.10.2 Proceso de prestación del servicio

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

con número de piezas y características particulares de éstas.

10.2.11 Registro y acomodación

10.2.11.1 Características del servicio

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

10.2.11.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Dispone de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada. SI __ NO __
- b) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI __ NO __
- c) El servicio de recepción es atendido las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características. SI __ NO __
- d) El establecimiento evalúa el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente. SI __ NO __
- e) En el caso de recepción de grupos, el responsable de servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención según la política de calidad del hotel. SI __ NO __
- f) Se realizan las gestiones oportunas para obtener toda la información necesaria para facilitar la actividad de registro. Para tal efecto, el establecimiento asegura la coordinación con el cliente previamente a su llegada. SI __ NO __
- g) El responsable del servicio entrega diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente. Además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente. SI __ NO __
- h) El establecimiento tiene dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas o según lo establecido por las políticas de la empresa. SI __ NO __

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

10.2.12 Servicio al cliente en recepción

- a) Se informa al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones), se dan las instrucciones de uso precisas y se informan las tarifas vigentes. SI __ NO __
- b) Se informa al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia. SI __ NO __
- c) Dispone de un servicio de recolección de mensajes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario, de acuerdo al protocolo de servicios, y bajo las condiciones de seguridad establecidas. SI __ NO __
- d) Dispone de un servicio de recolección de paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento y se asegura que éstos llegan a su destinatario, de acuerdo al protocolo de servicios, y bajo las condiciones de seguridad establecidas. SI __ NO __
- e) El personal de recepción / conserjería dispone de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento y el destino requerido. SI __ NO __
- f) El personal de recepción / conserjería conoce los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento. SI __ NO __
- g) Se dispone de información sobre las horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes, cuando estén sujetos a horario. SI __ NO __
- h) Tiene un conocimiento preciso de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI __ NO __

10.2.13 Cancelación de cuenta y salida (CHECK OUT)**10.2.13.1 Características del servicio**

- a) El horario de atención al público se realiza durante las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI __ NO __
- c) La cuenta es detallada y clara. SI __ NO __
- d) El establecimiento dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI __ NO __
- e) La comprobación de tarjetas de crédito se realiza de acuerdo con los protocolo de servicio y seguridad. SI __ NO __
- f) El personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo con el protocolo de servicios. SI __ NO __

10.2.13.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Dispone de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías. SI __ NO __
- b) Se transmite la información sobre salidas a todas las dependencias del establecimiento para su conocimiento y para que se tomen las medidas y acciones necesarias. SI __ NO __

10.2.14 Servicio de teléfono**10.2.14.1 Características del servicio**

- a) El servicio de teléfono se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- b) El personal a cargo de la atención telefónica domina los idiomas más utilizados por los clientes del establecimiento. SI __ NO __
- c) Se vigila el nivel de ruidos alrededor del conmutador y en las áreas donde los clientes tienen acceso al servicio de comunicación telefónica. SI __ NO __
- d) Se deja constancia de los mensajes recibidos. SI __ NO __
- e) Se dispone de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona. SI __ NO __
- f) Se tiene comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas. SI __ NO __

- g) Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios de esta dependencia. SI __ NO __

10.2.15 Seguridad

10.2.15.1 Características del servicio

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

10.2.15.2 Proceso de prestación del servicio

- a) El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento. SI __ NO __
- b) Todos los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad. SI __ NO __
- c) Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI __ NO __

10.2.16 Transporte

10.2.16.1 Características del servicio

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

- g) El establecimiento informa a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte. SI __ NO __

10.2.16.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Una vez se recibe la solicitud de transporte el área de recepción elabora un plan de llegadas para asignar los recorridos. SI __ NO __
- b) Cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped, se comunico oportunamente por reservas. SI __ NO __
- c) Los vehículos se ubican lo más cerca posible a la salida del terminal. SI __ NO __
- d) El personal responsable de este servicio esta documentado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento. SI __ NO __
- e) El personal responsable recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan. SI __ NO __
- f) Este servicio se presta las 24 (h) horas. SI __ NO __
- g) El personal de recepción y transporte, está en capacidad de ofrecer todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad ó región. SI __ NO __

10.2.17 Requisitos de personal

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

10.2.18 Evaluación del servicio y acciones correctivas**10.2.18.1 Evaluación del Servicio por parte del cliente**

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

10.2.18.2 Auditorias internas de servicio

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

- b) La auditoria interna evalúa el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la definición de acciones correctivas y eficacia de la aplicación de las mismas. SI __ NO __

10.2.18.3 Mejoramiento de la atención al cliente

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

11. CRITERIOS DE EVALUACION PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CATEGARIZACION POR ESTRELLAS PARA LOS HOTELES, EN LAS MODALIDADES DE 1, 2, 3, 4 Y 5.

- Hoteles de 1 Estrella: Deberán cumplir el 100 % de los requisitos definidos en la norma, 178 puntos y los requisitos legales vigentes.
- Hoteles de 2 Estrellas: Deberán cumplir el 100 % de los requisitos definidos en la norma, 181 puntos y los requisitos legales vigentes.
- Hoteles de 3 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 80 % de los requisitos definidos en la norma, rango 208 – 260 puntos y los requisitos legales vigentes.
- Hoteles de 4 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 85 % de los requisitos definidos en la norma, rango 283 – 333 puntos y los requisitos legales vigentes.
- Hoteles de 5 Estrellas: Deberán cumplir mínimo con el 95 % de los requisitos definidos en la norma, rango 349 - 367 puntos y los requisitos legales vigentes.

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

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

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

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

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

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

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

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

NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTSH 007

2005-02-23

POSADAS TURÍSTICAS, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



Libertad y Orden
República de Colombia
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Dirección de Turismo

E: TOURIST LODGINGS. FACILITIES AND SERVICES
REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: alojamiento, turismo, posadas,
requisito de planta, requisito de
servicio.



I.C.S.: 03.080.30

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

Prohibida su reproducción

Editada 2006-04-XX

PRÓLOGO

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

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

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizan la participación y plantación efectiva de la norma.

La NTSH 007 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2005 – 02 - 23

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de calidad en el servicio de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de Cotelco 164.

ACODRES
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR –CUN–
COTELCO
ICONTEC

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y
DESARROLLO TERRITORIAL
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA
Y TURISMO

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

AGENCIAS DE VIAJES CAFAM
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARBOLETES
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARMENIA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BAHÍA SOLANO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARICHARA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
BARRANCABERMEJA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELMIRA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
BUCARAMANGA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE
BUENAVENTURA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BUGA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CALI

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CALIMA
DARIEN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE COVEÑAS
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CÚCUTA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE FUSAGASUGA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GAMBITA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VIRGINIA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LETICIA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE MELGAR
ALCALDÍA MUNICIPAL DE MITÚ
ALCALDÍA MUNICIPAL DE MOCOA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUQUÍ
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PROVIDENCIA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN AGUSTÍN

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TOLÚ
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VERGARA
ALCALDÍA MUNICIPAL PROVIDENCIA
ALCALDÍA MUNICIPAL YAGUARÁ
ASOCIACIÓN TERRITORIAL PROMOCIÓN
TURÍSTICA AMAZONAS
ASOCIACIÓN TERRITORIAL PROMOCIÓN
TURÍSTICA NARIÑO
ASOHECO
AVIATUR AGENCIA HOTEL BOGOTÁ
PLAZA
CABAÑA LA CHOACOANA
CABAÑA LAS BOYAS
CABAÑA LAS FLORES
CABAÑA MIRAMAR
CABAÑA PIJIBA
CABAÑA PLAYA BOTES
COMITÉ TURÍSTICO DE TULÚA
CORPORACIÓN DE TURISMO DE
CHINACOTA
CORPORACIÓN DE TURISMO, SANTANDER
DE QUILICHAO,
CORPORACIÓN DE TURISMO, ZAPATOCA
CORPORACIÓN FONDO PROMOCIÓN
BOYACÁ
CORPORACIÓN FONDO PROMOCIÓN
TURÍSTICA CUNDINAMARCA
CORPORACIÓN MIXTA DE PROMOCIÓN
DE SANTANDER
CORPORACIÓN MIXTA DE TURISMO DE
PAMPLONA
CORPORACIÓN MIXTA PROM. Y DES,
TURÍSTICO BARRANCABERMEJA
CORPORACIÓN MIXTA PROMOCIÓN DE
NORTE DE SANTANDER
CORPORACIÓN PARA LA PROMOCIÓN
ECOTURÍSTICA PARQUE NAL NATURAL
TAYRONA
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA
DE INDIAS
CORPORACIÓN VALLEDUPAR PROYECTO
ESPECIAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
FOMENTO ECOTURÍSTICO –DAFE–
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
PLANTACIÓN -IBAGUÉ
EL CLAN
EMPRESA DE TURISMO DE
VILLAVICENCIO

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE
CALDAS
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE
SANTA MARTA
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL
ATLÁNTICO
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL
QUINDÍO
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL
VALLE
FONDO MIXTO PROMOCIÓN DE LA
CULTURA Y ARTES DEL CHOCÓ
FONDO PRIVADO PROMOCIÓN
TURÍSTICA SAN ANDRÉS ISLAS
FONDO PROMOCIÓN TURÍSTICA DE
ARAUCA
GOBERNACIÓN DE NARIÑO
GOBERNACIÓN DE RISARALDA
GOBERNACIÓN DE SANTANDER
GOBERNACIÓN DE SUCRE
GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO
GOBERNACIÓN DEL CAUCA
GOBERNACIÓN DEL CESAR
GOBERNACIÓN DEL META
GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
GOBERNACIÓN DEL VICHADA
GRUPO DE INVESTIGACIONES Y
DESARROLLO TURÍSTICO - POPAYÁN
HOSTAL DOÑA MANUELA - MOMPÓX
HOTEL ALMAR - MEDELLÍN
HOTEL DASMA
HOTEL VALLE
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -
TUNJA
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -
MANIZALES
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -
MONIQUEIRÁ
INSTITUTO DE CULTURA, TURISMO Y
RECREACIÓN, SOCORRO
INSTITUTO DE TURISMO - PAIPA
INSTITUTO DE TURISMO DE PAMPLONA
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
CULTURA Y TURISMO - FLORENCIA
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
TURISMO - BOGOTÁ
INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL
TURISMO, LA RECREACIÓN Y EL
DEPORTE - VILLETÁ

OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - GIRÓN	POSADA SUNSET VIEW
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - HONDA	POSADA SWEET DREAMS
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - IBAGUÉ	POSADA SWEET ISLAND
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - QUIBDO	POSADA VILLA MAGA
OFICINA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE SOGAMOSO	SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y MEDIO AMBIENTE - YOPAL
OFICINA DE TURISMO - EL RETIRO, ANTIOQUIA	SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO - CALI
OFICINA DE TURISMO - LA CEJA , ANTIOQUIA	SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO - CÚCUTA
OFICINA DE TURISMO - RIOHACHA	SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO - SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
OFICINA DE TURISMO - VILLA DE LEYVA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO - MANIZALES
OFICINA DE TURISMO MUNICIPAL - TENJO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y MEDIO AMBIENTE - SINCELEJO
POSADA BETO Y MARTA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL, CULTURA Y TURISMO - PUERTO INÍRIDA
POSADA CARSON	SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD - MEDELLÍN
POSADA CHEMITA	SECRETARÍA DE TURISMO - MOMPOX
POSADA COCO BAY	SECRETARIA DE TURISMO - SAN ANDRÉS
POSADA DANALY	SECRETARIA DE TURISMO MUNICIPAL - PUERTO COLOMBIA
POSADA EL REPOSO	SOCIEDAD INVERSIONES TURÍSTICAS DEL HUILA - INTURHUILA
POSADA FLORENA	TURISMO ABORDO
POSADA IXTLAN	TURISMO FASCINANTE - BUCARAMANGA
POSADA JOYCE PLACE	VIAJES FIVA
POSADA LA JOVISEÑA	VIAJES LOWRIE LTDA.
POSADA LA SIRENITA	
POSADA LOS DELFINES	
POSADA MAR Y RÍO	
POSADA MORRO MICO	
POSADA ROSE PLACE	
POSADA SANTA CATALINA	

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

POSADAS TURÍSTICAS, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS**1. OBJETO**

La presente norma tiene como objeto definir los requisitos de planta y de servicios que deben cumplir las posadas turísticas.

2. ALCANCE

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables a las posadas turísticas.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1**áreas verdes**

aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores pero en cualquier caso hacen parte del conjunto de la edificación.

3.2**capacitación**

hace parte de la formación y pretende mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.

3.3**cliente**

persona natural o jurídica que recibe un servicio.

3.4**Planta**

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

3.5**par stock**

número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería, vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

3.6**plan de emergencia**

se entiende como el conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

3.7**posadas turísticas**

vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio.

3.8**programa de mantenimiento**

conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas para un período determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

3.9**registro de mantenimiento**

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

4. REQUISITOS DE PLANTA**4.1 PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO****4.1.1 Edificación**

- a) La posada cuenta como máximo con cuatro habitaciones. SI __ NO__
- b) Los materiales utilizados en la construcción, cumplen las características constructivas de la arquitectura tradicional. SI __ NO__
- c) Las áreas o construcciones destinadas a las habitaciones, baños y cocinas están claramente separadas y delimitadas. SI __ NO__
- d) Las paredes exteriores están protegidas de la lluvia y el sol mediante cubiertas con alero. SI __ NO__
- e) Las cubiertas cuentan con canales para la recolección de aguas lluvias. SI __ NO__
- 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. SI __ NO__

- g) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con iluminación eléctrica.
 NOTA No aplica en lugares sin fluido eléctrico. SI __ NO __
- h) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con ventilación e iluminación natural directa. SI __ NO __
- i) La entrada principal es accesible para personas con discapacidad. SI __ NO __
- j) Las redes de servicios sanitarios, están ocultas en las paredes o pisos. SI __ NO __
- k) Las redes de servicios eléctricos son conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y las uniones están protegidas por cajas.
 NOTA No aplica en lugares sin fluido eléctrico. SI __ NO __
- l) Las redes de servicios hidráulicos están protegidas y canalizadas. SI __ NO __

4.1.2 Áreas verdes

- a) La posada cuenta con áreas verdes.
 NOTA Se exceptúan las zonas de desierto. SI __ NO __
- b) Cuenta con un programa y registro de mantenimiento de las áreas verdes. SI __ NO __
- c) Cuenta con un programa y registro de control de plagas. SI __ NO __
- d) Las áreas verdes cuentan con un área conexas para uso de los clientes. SI __ NO __
- e) El área para uso de los clientes cuenta con mobiliario autóctono. SI __ NO __

4.1.3 Recepción

- a) Cuenta con espacio de recepción para los trámites de inscripción, facturación y atención al cliente. SI __ NO __
- b) La recepción tiene zona de espera dotada de sillas o sillones y una mesita baja. SI __ NO __

4.1.4 Corredores / pasillos

- a) Cuenta con iluminación mínima de 150 Luxes
 NOTA No aplica en lugares sin fluido eléctrico. SI __ NO __
- b) Tiene señalización para salidas de emergencia. SI __ NO __
- c) Cuenta con señalización para identificar las habitaciones. SI __ NO __

4.2 HABITACIONES

- a) La habitación estándar de una cama es de 12,50 m² o más.

NOTA Incluye baño y espacio para colgar ropa.

SI __ NO __

- b) La habitación estándar con dos camas o una cama doble es de 18,25 m² o más.

NOTA Incluye baño y espacio para colgar ropa.

SI __ NO __

4.2.1 Seguridad

- a) La posada cuenta con cerraduras en la ventanas.

SI __ NO __

- b) La posada cuenta con cadena y pasador en las puertas.

SI __ NO __

- c) La posada tiene puertas con cerradura y llave privada para el cliente.

SI __ NO __

- d) La posada tiene caja de controles eléctricos.

NOTA No aplica en lugares sin fluido eléctrico.

SI __ NO __

4.2.2 Climatización

- a) La posada cuenta con ventilación natural.

SI __ NO __

4.2.3 Muebles

- a) Las camas sencillas son de 1,00 m x 1,90 m.

SI __ NO __

- b) Las camas sencillas tienen colchón y almohadas.

SI __ NO __

- c) Las camas dobles son 1,40 m x 1,90 m.

SI __ NO __

- d) Las camas dobles tienen colchón y almohadas.

SI __ NO __

- e) Los colchones tienen su fecha de rotación vigente.

SI __ NO __

- f) La habitación de la posada tiene mesa de noche por cama.

SI __ NO __

- g) Cuentan con artículos decorativos en las paredes acorde con el estilo del establecimiento y las tradiciones culturales de la zona.

SI __ NO __

- h) Cuentan con espacio para colgar ropa en ganchos.

SI __ NO __

4.2.4 Conexiones

- a) Las habitaciones tienen tomas eléctricas.

NOTA No aplica en lugares sin redes eléctricas.

SI __ NO __

4.2.5 Ropa de cama

- a) La ropa de cama no presenta manchas, descosidos, huecos, perforaciones o decoloración de los tejidos. SI __ NO __
- b) Cuentan con protectores para colchones y almohadas. SI __ NO __
- c) La ropa de cama es de género 50 % poliéster 50 % algodón. SI __ NO __
- d) Cuentan con un inventario (park stock) mínimo dos juegos por cama. SI __ NO __

4.2.6 Piso

- a) Tienen pisos lisos.
- NOTA Los materiales dependerán del clima y de las condiciones tipológicas de la construcción. SI __ NO __
- b) Tienen los pisos en buen estado de conservación. SI __ NO __

4.2.7 Ventanas

- a) Las ventanas de las habitaciones cuentan con cortinas, persianas o similares. SI __ NO __
- b) Las cortinas, persianas, o similares no presentan roturas ni manchas. SI __ NO __

4.2.8 Iluminación

- a) Cuentan con lámpara para leer. SI __ NO __
- b) Cuentan con iluminación general. SI __ NO __
- c) Disponen de una lámpara de batería recargable. SI __ NO __

5. BAÑOS DE HABITACIONES**5.1 REQUISITOS**

- a) Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI __ NO __
- b) Cuentan con agua las 24 (h) horas. SI __ NO __
- c) Tienen ventilación. SI __ NO __
- d) El piso no está alfombrado. SI __ NO __
- e) Tienen toallero. SI __ NO __
- f) Tienen jabonera. SI __ NO __
- g) Los baños cuentan con portarrollos de papel. SI __ NO __
- h) Los lavamanos cuentan con espejos. SI __ NO __

5.2 DUCHA

- a) El piso o superficie de la ducha es antideslizante. SI __ NO __

6. SALA Y COMEDOR

- a) La posada cuenta con espacios para sala y comedor. SI __ NO __
- b) La posada ofrece el servicio de comedor. SI __ NO __
- c) La sala y el comedor cuentan con un número de muebles (sillas, mesas, perezosas, hamacas y otros...), suficientes para el uso del máximo de posibles usuarios. SI __ NO __
- d) Los muebles tienen características adecuadas a las condiciones de la zona. SI __ NO __
- e) La sala y el comedor cuentan con iluminación artificial. SI __ NO __
- f) La posada tiene registros de limpieza diaria de la sala y el comedor. SI __ NO __

7. COCINA**7.1 REQUISITOS**

- a) El área de cocina tiene ventilación hacia el exterior SI __ NO __
- b) Cuenta con batería de cocina SI __ NO __
- c) La cocina tiene lavaplatos SI __ NO __
- d) La cocina cuenta con fogones a gas, eléctrica o de carbón SI __ NO __
- e) La cocina cuenta con armarios o anaqueles para el almacenamiento de víveres. SI __ NO __
- f) Cuenta con registros de limpieza y desinfección del área de cocina SI __ NO __

8. RESERVA DE AGUA PARA LA POSADA**8.1 AGUA POTABLE**

- g) La posada cuenta con un tanque de reserva mínimo de 1000 l. SI __ NO __
- h) La posada realiza mantenimiento a los tanques de reserva y tiene sus respectivos registros. SI __ NO __

8.2 BASURAS

- a) La posada cuenta con recipientes para basuras. SI __ NO __

- b) Dispone y cumple con un manual para el manejo de basuras. SI ___ NO ___

8.3 OTROS ESPACIOS

- a) La posada cuenta con cuarto de máquinas.

NOTA Cuando aplique. SI ___ NO ___

- b) La posada cuenta con tanques de combustible (ACPM-GAS), con suficiente aireación .

NOTA Cuando aplique. SI ___ NO ___

10. REQUISITOS DEL SERVICIO

10.1 SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO

10.1.1 Recepción

- a) La posada lleva un registro de huéspedes. SI ___ NO ___

- b) La cuenta del cliente está disponible para saldos parciales. SI ___ NO ___

- c) Cuentan con un sistema de información claro y detallado. SI ___ NO ___

- d) Tiene una guía de información sobre seguridad interna y externa. SI ___ NO ___

- e) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad. SI ___ NO ___

- f) Se informa sobre los servicios, e instrucciones precisas de uso que la posada ofrece al cliente. SI ___ NO ___

- g) Se da información al cliente sobre las tarifas vigentes. SI ___ NO ___

- h) Se le da información al cliente sobre los atractivos turísticos de la zona. SI ___ NO ___

- i) Se informa sobre los medios de transporte, sus conexiones y los horarios actualizados. SI ___ NO ___

- j) Los horarios de atención al público están claramente definidos. SI ___ NO ___

10.1.2 Habitaciones

- a) La posada lleva registro de limpieza diaria. SI ___ NO ___

- b) Tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI ___ NO ___

- c) Disponen de las tarifas en lugar visible. SI ___ NO ___

- d) Las habitaciones permanecen limpias y desinfectadas. SI ___ NO ___

11. BAÑOS DE HABITACIONES**11.1 ARTÍCULOS Y ENSERES**

- a) Tienen una barra de jabón por huésped. SI __ NO__
- b) Disponen de jabón y toallas. SI __ NO__
- c) Tienen cesto para papeles SI __ NO__
- d) Cuentan con juego de toallas de cuerpo y manos o facial, por cada huésped. SI __ NO__
- e) Las toallas no están manchadas ni rotas. SI __ NO__
- f) Tienen papel higiénico. SI __ NO__
- g) Tienen preservativos. SI __ NO__

12. COMEDOR

- a) Cuenta con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI __ NO__

13. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- a) La posada cuenta con botiquín de primeros auxilios. SI __ NO__
- b) Cuenta con servicio de despertador. SI __ NO__

14. TRATAMIENTO DE QUEJAS**14.1 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- a) Disponen de información sobre el procedimiento de quejas. SI __ NO__
- b) Dispone de un sistema de atención de quejas. SI __ NO__
- c) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI __ NO__
- d) Existen los medios para el registro de quejas. SI __ NO__
- e) Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI __ NO__
- f) Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI __ NO__
- g) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciéndoles seguimiento. SI __ NO__

15. SERVICIO DE RESERVAS**15.1 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- a) Se realiza un control de reservas admitidos y previsibles. SI __ NO __
- b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI __ NO __
- c) Se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI __ NO __
- d) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI __ NO __
- e) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirman de acuerdo con lo dispuesto por la posada. SI __ NO __
- f) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI __ NO __

16. SEGURIDAD

- a) La posada cuenta con un plan de emergencia y evacuación. SI __ NO __
- b) La posada cuenta con un extintor con carga vigente. SI __ NO __
- c) Facilita el acceso a servicios médicos. SI __ NO __
- d) Se controlan los accesos a la posada. SI __ NO __
- e) Se controlan los accesos a las habitaciones. SI __ NO __
- f) Se controlan los visitantes a la posada. SI __ NO __
- g) Se entregan las llaves únicamente a las personas registradas. SI __ NO __

17. REQUISITOS DEL PERSONAL

- a) Se establecen y se cumplen los programas de entrenamiento y capacitación del personal relacionado con todas las actividades de la posada. SI __ NO __

17.1 REQUISITOS DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN

- a) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por la posada. SI __ NO __
- b) El vestuario del personal de recepción no presenta manchas ni roturas. SI __ NO __

17.2 REQUISITOS DEL PERSONAL DE COCINA

- a) Tienen uñas cortas, limpias y sin esmalte. SI __ NO__
- b) Tienen el cabello limpio, recogido y cubierto por gorro. SI __ NO__
- c) La ropa de trabajo (uniforme, delantal y otros), está limpia. SI __ NO__
- d) Los zapatos son cerrados adelante. SI __ NO__

17.3 REQUISITOS DEL PERSONAL SERVICIO COMEDOR

- a) Personal uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por la posada. SI __ NO__
- b) El vestuario del personal del servicio de comedor no presenta manchas ni roturas. SI __ NO__

18. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

Deberán cumplir el 100 % de los requisitos definidos en la norma y los requisitos legales vigentes

ANEXO A
(Informativo)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – MANUAL DE MEJORA DE INSTALACIONES Y SERVICIOS TURÍSTICOS, (Proyecto para el fortalecimiento de los servicios turísticos en Nuquí y Bahía Solano, Departamento del Chocó.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo. Bogotá, D.C.

LEGISLACIÓN TURISMO RURAL. Decreto 191 de 1997 – “Por la cual se regulan los apartamentos turísticos, viviendas turísticas vacacionales, alojamientos en habitaciones de casas particulares, las casas rurales” EUZKADI PAIS VASCO.

ANEXO B
(Informativo)

Normas legales que tienen relación con el presente documento.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Ley 300 de 1996.

DECRETO 3075, Ministerio de Salud, por la cual se reglamenta la ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones.

2008-02-28

APARTAMENTOS TURÍSTICOS. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



Libertad y Orden

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Viceministerio de Turismo

E: TOURIST APARTMENTS. REQUIREMENTS OF PLANT
AND SERVICES.

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: apartamentos; turismo; servicio; requisitos
de planta; hotelería.



I.C.S.: 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción

PRÓLOGO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización Certificación y Metrología.

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

La Asociación Hotelera de Colombia – COTELCO, es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar normas técnicas sectoriales para el subsector de alojamiento, en los ámbitos de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente, entre otros. Igualmente es la encargada de realizar la adopción y difusión correspondiente de las normas técnicas sectoriales.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizan la participación y planeación efectiva de la norma.

La NTSH 009 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2008-02-28.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de calidad en el servicio de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de COTELCO 164.

APARTAMENTOS EL CASTILLO	EDIFICIO FLAMINGO - SANTA MARTA
APARTAMENTOS HILL HOUSE	EDIFICIO IROKA - SANTA MARTA
CAFAM	EDIFICIO KAREY - SANTA MARTA
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA	EDIFICIO LAS TRES CARABELAS -
DE INDIAS	CARTAGENA
COTECNA	EDIFICIO LOS LAURELES - EDIFICIO EL
COTELCO	VELERO - SANTA MARTA
EDIFICIO ARAWAK - SANTA MARTA	EDIFICIO MARATEA - SANTA MARTA
EDIFICIO ATLANTIS - CARTAGENA	EDIFICIO MIRADOR - CARTAGENA
EDIFICIO BAVARIA - CARTAGENA	EDIFICIO NABUSIMAKE - SANTA MARTA
EDIFICIO BRISAS DEL CANAL, SANTA MARTA	EDIFICIO PALMA DEL CARIBE - SANTA
EDIFICIO CHIRAMA - EDIFICIO LA FRAGATA	MARTA
- SANTA MARTA	EDIFICIO PATUCA - SANTA MARTA
EDIFICIO CRISTOFOR COLUMBO -	EDIFICIO SAN CARLOS - SANTA MARTA
CARTAGENA	EDIFICIO TAYRONCA - SANTA MARTA
EDIFICIO DINERS	EDIFICIO TORRE CARIBE I
EDIFICIO EL PEÑON DEL RODADERO -	EDIFICIO TORRE CARIBE II
SANTA MARTA	EDIFICIO TORREMARINA
EDIFICIO FARO TEQUENDAMA -	EDIFICIO TUCURINCA -
CARTAGENA	

EDIFICIO RODRIGO DE BATISDAS,
SANTA MARTA
EDIFICIO ZACAPA - SANTA MARTA
HOTEL MIRADOR EL MASTIL - SANTA MARTA
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
MAREZ INTERNACIONAL - EUROQUALITAS
AMÉRICA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA
Y TURISMO

OFICINA DE TURISMO DE SANTA
MARTA
SECRETARÍA DE TURISMO Y
DESARROLLO ECONÓMICO DE MELGAR
STATUS BIENES RAICES
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
COLOMBIA

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

ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE
ALCALDIA MELGAR
ALMAR CAPURGANA LTDA.
ALTO DE LA PALMA CASA HOTEL &
RESTAURANTE
APARTA HOTEL FONTIBÓN
APARTA SUITE TORRE IGLESIA POBLADO
S.A.
APARTAHOTEL CHICO 93
APARTAHOTEL DEL RÍO
APARTAHOTEL ESTADIO REAL
APARTAHOTEL SANTA INÉS SUITES D Y M
APARTAMENTOS ESTELAR
CABAÑAS CLUB CAFETERO QUINDIO
CASA DANN CARLTON
CASA HOTEL CORTIJO DEL POBLADO
CASA MEDINA
CENTRO DE IDIOMAS Y TURISMO DE
CARTAGENA – CITUCAR
CENTRO DE TURISMO – CENTUR
CENTRO EMPRESARIAL SISTEMATIZADO
-C.E.S.-
CENTRO INCA
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
COMFANDI - DPTO. RECREACIÓN
COORUNIVERSITEC
CORPOARCION TMO CTG DE INDIAS
CORPORACION CLUB EL NOGAL
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN DEL
NORTE DEL TOLIMA
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR -UNITEC-
CORPORACIÓN DE ESTUDIOS
TÉCNICOS DEL CAUCA

CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL
LITORAL
CORPORACIÓN EDUCATIVA- IDEE-
CORPORACION HOTELERA LA FLORIDA
S.A.
CORPORACIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR -CRES-
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA
DE INDIAS
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA
DEL CAUCA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL
META
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
FOMENTO ECOTURÍSTICO -DAFE-
DIRECCION DE DESARROLLO TURÍSTICO
DEL RISARALDA
DIRECCIÓN DE TURISMO SUCRE
DIRECTORA CORPORACIÓN DE CULTURA
Y TURISMO ARMENIA
ECOLOGGE EL ALMEJAL LTDA.
EDIFICIO ARAWAK
EDIFICIO BRISAS DE CANAL
EDIFICIO CHIRAMA
EDIFICIO CRISTOFOR COLOMBO
EDIFICIO DINERS
EDIFICIO EL VELERO
EDIFICIO FARO TEQUENDAMA
EDIFICIO KAREY
EDIFICIO LA FRAGATA
EDIFICIO LAS TRES CARABELAS
EDIFICIO LOS LAURELES
EDIFICIO NABUSIMAKE
EDIFICIO PATUCA

EDIFICIO RODRIGO DE BASTIDAS
EDIFICIO SAN CARLOS
EDIFICIO TAYRONACA
EDIFICIO TUCURINCA
EDIFICIO ZACAPA
EMBASSY SUITES ROSALES
EMPRESA COOPERATIVA DE
EDUCACIÓN PARA LA COSTA
ATLÁNTICA -EDUCOSTA LTDA.-
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO
ESCUELA INTERAMERICANA DE TURISMO
FINCA ALTO DEL CORONEL
FINCA EL CARMEN DEL PINAR
FINCA HOTEL BRASILIA
FINCA HOTEL EL DARIEN
FINCA HOTEL EL GUADUAL
FINCA HOTEL HOSTAL DE LA VEGA
FINCA HOTEL LAGOS DE LAS VEGAS
FINCA HOTEL RANCHO CALIFORNIA
FINCA MACHANGARA
FUNDACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, INVESTIGACIÓN Y
PROFESIONALIZACIÓN -CEDINPRO-
FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE
HOTELERIA Y TURISMO -ECOTET-
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR
PROFESIONAL, INPAHU
FUNDACIÓN INSTITUTO SUPERIOR DE
CARRERAS TÉCNICAS, INSUTEC
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COOPERATIVA
DE SAN GIL
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA
ANDINA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS
LIBERTADORES
GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
GOBERNACION DE CUNDINAMARCA
GRAN HOTEL
HACIENDA CAFETERA ECO-HOTEL SANTA
BARBARA
HACIENDA COMBIA
HOSTAL EL EDEN FONTIBÓN
HOSTAL HACIENDA LA VENTA
HOSTAL SAN LORENZO DE ANÁ
HOSTERÍA CAMPESTRE PUESTA DEL
SOL
HOSTERÍA DE LA PLAZA MENOR
HOSTERÍA FARALLONES
HOSTERÍA GUARACÚ
HOSTERÍA LLANO GRANDE
HOSTERÍA LOS FRAILES E.U.

HOSTERÍA MIS ANCESTROS
HOSTERÍA REAL
HOSTERÍA TUCANES
HOTEL & SPA SANTA FE COLONIAL
HOTEL ACUARELA
HOTEL ALCAZAR (CAPURGANA)
HOTEL AMBALA
HOTEL AMBASSADOR
HOTEL AMERICAN GOLF
HOTEL ANDINO ROYAL
HOTEL ARMENIA ESTELAR
HOTEL ASTURIAS
HOTEL ATLANTIC BLUE
HOTEL BACATA
HOTEL BACHUE
HOTEL BELFORT
HOTEL BOGOTÁ PLAZA
HOTEL BOGOTÁ ROYAL
HOTEL BOLIVAR PLAZA
HOTEL BOULEVARD 58
HOTEL CABO DE LA VELA
HOTEL CAFÉ REAL
HOTEL CALI REAL
HOTEL CAMINO REAL
HOTEL CAMPESTRE LAS CAMELIAS
HOTEL CAMPESTRE LAS HELICONIAS
HOTEL CAMPETRE BAHÍA DEL PEÑON
HOTEL CAÑAVERAL
HOTEL CAPITAL
HOTEL CARIBBEAN GOLD
HOTEL CARIBE PRINCESS
HOTEL CASA DEL ALFEREZ
HOTEL CASA LA EMBAJADA COLONIAL
HOTEL CASA LAURELES
HOTEL CASA POLTY
HOTEL CASA SANTA MÓNICA
HOTEL CASA YARIPÁ
HOTEL CASABLANCA 93
HOTEL CASTILLA REAL
HOTEL CENTENARIO
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL
HOTEL CHARLESTON
HOTEL CIUDAD BONITA
HOTEL COLONIAL PLAZA
HOTEL COSMOS 100
HOTEL COUNTRY NORTE
HOTEL DANN COMBEIMA
HOTEL DANN SORATAMA
HOTEL DE LA FERIA
HOTEL DE LA OPERA
HOTEL DE LA VILLE
HOTEL DE PEREIRA S.A.

HOTEL DECAMERON GALEON
HOTEL DEL CAFÉ
HOTEL DON BALTAZAR
HOTEL DON JAIME
HOTEL DON JUAN DE LA VEGA
HOTEL DORANTES
HOTEL DULIMA LTDA.
HOTEL ECOLÓGICO LAS MAÑANITAS
(CAPURGANÁ)
HOTEL EDMAR
HOTEL EL BELVEDERE
HOTEL EL BOSQUE
HOTEL EL CAMPIN
HOTEL EL CANTIL
HOTEL EL CARRETERO
HOTEL EL EDEN COUNTRY INN
HOTEL EL PEÑÓN
HOTEL EL POBLADO PLAZA
HOTEL EL PRADO
HOTEL ESCORIAL
HOTEL EUPACLA
HOTEL EXCELSIOR
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON
HOTEL FUNDADORES E.U.
HOTEL GENOVA
HOTEL GRANADA REAL
HOTEL HACIENDA LA PALMA
HOTEL HACIENDA ROYAL
HOTEL HAMILTON COURT
HOTEL HISPANO AMERICANO
HOTEL INTERCONTINENTAL
HOTEL INTERNACIONAL HADMA
HOTEL IROTAMA
HOTEL KARLAKA
HOTEL LA BOHEME
HOTEL LA CAMELIA
HOTEL LA CASA VIEJA
HOTEL LA FLORESTA
HOTEL LA FONTANA
HOTEL LA HORMIGA
HOTEL LA MANSION
HOTEL LA RIVIERA
HOTEL LA SIERRA
HOTEL LA TRIADA
HOTEL LAS CABAÑAS
HOTEL LAS COLINAS
HOTEL LAS LOMAS
HOTEL LOS ANGELES DE BARRANQUILLA
HOTEL LUSITANIA
HOTEL MAITAMA
HOTEL MAJESTIC
HOTEL MANSIÓN DEL MAR

HOTEL MARANDUA
HOTEL MARBORE
HOTEL MEDITERRÁNEO
HOTEL MELIA CONFORT CHICAMOCHA-
INVERSORA HOTELERA
HOTEL MELIA SANTAFÉ
HOTEL METROPOLIS PLAZA
HOTEL MI REY
HOTEL MIRADOR EL MASTIL
HOTEL MORENO
HOTEL MUDEJAR
HOTEL NUEVA GRANADA
HOTEL NUTIBARA
HOTEL OBELISCO
HOTEL PALMA VERDE RESORT
HOTEL PANAMERICAN
HOTEL PARK 10
HOTEL PAVILLON ROYAL LTDA.
HOTEL PENSIÓN STEIN
HOTEL PIPATON
HOTEL PLAZA LAS AMÉRICAS
HOTEL PLAZA ROSA
HOTEL PLAZA VERSALLES
HOTEL PORTAL DEL PUENTE
HOTEL PORTALES DEL CAMPESTRE
HOTEL PORTÓN DE OVIEDO
HOTEL QUIMBAYA
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTA
HOTEL REGINA
HOTEL REGINE'S
HOTEL RINCÓN CHICO
HOTEL RINCÓN SANTA BARBARA
HOTEL ROSALES PLAZA
HOTEL SAN ANTONIO PLAZA
HOTEL SAN CARLOS
HOTEL SAN FERMIN
HOTEL SAN FERNANDO REAL
HOTEL SAN FRANCISCO DE ASIS
HOTEL SAN JUAN DE GIRÓN
HOTEL SAN NICOLÁS
HOTEL SAN PEDRO DEL FUERTE
HOTEL SANTAMARY CENTRO CONVENCIONES
HOTEL SANTIAGO DE ARMA
HOTEL SANTIAGO DE CALI
HOTEL SAUCES DEL ESTADIO
HOTEL SIAR
HOTEL SOFITEL ALTAMIRA
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA
HOTEL SOL ARHUACO
HOTEL SOL PLAZA (LA PINTADA)
HOTEL SUAMOX

HOTEL SUITES 101 PARK HOUSE
HOTEL SUITES DORADO
HOTEL SUITES JONES
HOTEL SUITES LUGANO IMPERIAL
HOTEL TARENTO SUITE
HOTEL TEQUENDAMA
HOTEL TERMALES SANTA ROSA
HOTEL TORRE DE CALI (SEXTA AV)
HOTEL TORREON
HOTEL TUCAN
HOTEL TURÍSTICO LA LUNA
HOTEL UCUMARY
HOTEL VALLE REAL
HOTEL VERSALLES INN
HOTEL VILLA DE LA CANDELARIA
HOTEL VILLA SANTA BARBARA
HOTEL VIRREY INN
HOTEL VIVERO SEMILLA
HOTEL VIZCAYA REAL
HOTEL WINDSOR HOUSE
HOTEL Y RESTAURANTE SUIZA
HOTEL ZUANA BEACH RESORT
HOTEL ZULDEMAIDA
HOTELES & SUITES SORRENTO
HOTELES AMERICA
HOTELES CAFAM
HOTELES ROYAL S.A.
HOTELES Y SUITES SORRENTO
HOWARD JOHNSON EMAUS
ICONTEC
INSTITUTO COLOMBO IBERO AMERICANO
INSTITUTO CULTURAL COLOMBO EUROPEO
INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS DE CARTAGENA -IAFIC-
INSTITUTO DE CIENCIAS APLICADAS
-INDECAP-
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO,
MANIZALES – CALDAS
INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS
MÚLTIPLES DEL OCCIDENTE -TIMDO-
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
CULTURA Y TURISMO DE CAQUETA
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y
TURISMO
INSTITUTO METROPOLITANO DE
EDUCACIÓN -IME-
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN
TÉCNICA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA
INSTITUTO TÉCNICO AGRÍCOLA -ITA-
JEFE OFICINA DE TURISMO MUNICIPAL,
COVEÑAS – SUCRE

LAURELES 70
LUKAS HOTEL Y CÍA. LTDA.
MAREZ INTERNATIONAL
OFICINA PLANIFICACIÓN DPTAL DEL
CAUCA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -
ARAUCA
OFICINA DE TURISMO SANTA MARTA
OFICINA DE TURISMO -CALI –VALLE DEL
CAUCA
OFICINA DE TURISMO, EL RETIRO –
ANTIOQUIA
PARK HOTEL
POLITÉCNICO CENTRAL
POLITECNICO GRANCOLOMBIANO
POLITÉCNICO SURAMERICANO DE
ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS
PROMOTORA HOTEL SAINT SIMÓN LTDA.
RADISSON ROYAL CALI HOTEL (PACÍFICO)
RECINTO CULTURAL HOTELERO
PANACA
RETIRO OCHENTA Y CUATRO
ROYAL HOTEL LIMITADA
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO
DE BOYACÁ
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL,
CULTURA Y TURISMO DE SANTANDER
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO,
CALIMA EL DARIEN – VALLE DEL CAUCA
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO,
VALLE DEL CAUCA
SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO DE CORDOBA
SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO, GOBERNACIÓN DE CALDAS
SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE ANTIOQUIA
SECRETARIA DE TURISMO DEL QUINDÍO
SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO
ECONÓMICO, MELGAR – TOLIMA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
-SENA-
SOCIEDAD HOTELERA BAVIERA S.A. y/o
HOTEL BAVIERA S.A.
STATUS BIENES RAICES
SUBSECRETARIA DE TURISMO DEL
ATLÁNTICO
SUBSECRETARIO DE CULTURA Y
TURISMO, CARTAGO – VALLE DEL
CAUCA
TAMACA BEACH RESORT

TECNOLÓGICA CENTROSISTEMAS
UNIDAD TÉCNICA PROFESIONAL DE
SEVILLA -UNITEPS-
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA -UNAB-
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETO	1
2. REFERENCIA NORMATIVA.....	1
3. ALCANCE.....	1
4. DEFINICIONES.....	1
5. REQUISITOS DE PLANTA	3
5.1 INMUEBLE	3
5.2 BAÑO	3
5.3 HABITACIONES	4
5.4 SALA-COMEDOR.....	6
5.5 ÁREA DE COCINA	6
5.6 RESERVA DE AGUA PARA EL APARTAMENTO	6
5.7 SERVICIOS GENERALES.....	7
6. REQUISITOS DE SERVICIO.....	7
6.1 HABITACIONES	7
6.2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	7
6.3 SERVICIO DE RESERVAS	8
6.4 REGISTRO - OCUPACIÓN - ACOMODACIÓN.....	8
6.5 SEGURIDAD.....	8
6.6 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	9

**7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO
DE CALIDAD TURÍSTICA9**

ANEXOS

**ANEXO A (Informativo)
BIBLIOGRAFÍA.....10**

**ANEXO B (Informativo)
REGLAMENTACIÓN LEGAL.....11**

**APARTAMENTOS TURÍSTICOS.
REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS**

1. OBJETO

Esta norma técnica sectorial tiene por objeto establecer los requisitos que deben cumplir los apartamentos turísticos para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

2. REFERENCIA NORMATIVA

El siguiente documento normativo referenciado es indispensable para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTSH 006: 2004, Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos.

3. ALCANCE

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables, de manera general, a todos los apartamentos turísticos.

4. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

4.1 Apartamentos turísticos. Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala – comedor, cocina y baño.

4.2 Batería de baño. Conjunto de servicios sanitarios que ubicados en un espacio común sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.

4.3 Contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje en un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 d.

4.4 Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

4.5 Registro y acomodación (*Check in*). Proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje.

4.6 Establecimientos hoteleros o de hospedaje. Se entiende por establecimientos hoteleros o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 d, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

4.7 Habitación. Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacía el mercado que caracterice el establecimiento.

4.8 Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje

4.9 Planta. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento y hospedaje.

4.10 Par *Stock*. Número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería, vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

4.11 Plan de emergencia. Se entiende como el conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

4.12 Programa de mantenimiento. Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

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

4.14 Reserva garantizada. Estado que presenta una reserva, solicitada por una persona natural o jurídica para uno o varios huéspedes en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, para una fecha determinada, que implica el compromiso que adquiere el establecimiento de garantizar la habitación y el huésped de ocuparla, a través de un medio de pago de garantía aceptado o expedido por el hotel.

5. REQUISITOS DE PLANTA

5.1 INMUEBLE

El apartamento debe tener como mínimo:

- a) Programa o registro anual de mantenimiento correctivo y preventivo.
- b) Iluminación en todas las áreas.
- c) Un sistema alternativo de iluminación.
- d) Extintor contra incendios con carga vigente.
- e) Un mecanismo que permita visualizar el exterior.
- f) Un Sistema de cierre en la puerta de entrada.
- g) Un Sistema de cierre en las ventanas. (Cuando aplique).
- h) Un baño por cada dos habitaciones.

5.2 BAÑOS

Los baños del apartamento deben tener como mínimo:

- a) Ventilación mecánica o natural.
- b) El piso antideslizante en seco y mojado.
- c) Espejo, lavamanos, toallero o dispensador de toallas, portarrollos de papel. espejo, ducha y sanitario.
- d) Jabonera en el lavamanos y en la ducha.
- e) Pasamanos de seguridad en la ducha.
- f) Agua caliente y fría.

NOTA Aplica para climas con temperaturas inferiores a 18 °C promedio.

- g) Una presión de agua adecuada 2,0 galones a 2,5 galones por minuto.
- h) Luz fría.
- i) La adecuación para prestar el servicio a personas con discapacidad.

NOTA 1 Para apartamentos de construcciones nuevas.

NOTA 2 Opcional para apartamentos de construcciones antiguas.

- j) Conexión para aparatos eléctricos con la indicación del voltaje cerca del lavamanos.

5.3 HABITACIONES

5.3.1 Dimensiones, incluye baño y closet

Las habitaciones deben ser mínimo:

- a) De 12,15 m²

5.3.2 Climatización

El sistema de climatización del apartamento debe tener como mínimo:

- a) Ventilación natural.
- b) Ventilación mecánica (abanico, aire acondicionado, entre otros)

NOTA Aplica para climas con temperaturas superiores a 18 °C promedio.

- c) Un mecanismo de calefacción.

NOTA Aplica para climas con temperaturas inferiores a 18 °C promedio.

5.3.3 Muebles

Las habitaciones deben contar como mínimo con:

- a) Cama doble de 1,40 m x 1,90 m.
- b) Cama sencilla de 0,90 m x 1,90 m.
NOTA Solo se permite en habitaciones auxiliares
- c) Camas con colchón y almohadas.
- d) Dos almohadas mínimo por cada huésped.
- e) Un colchón por cada cama, con su fecha de rotación vigente.
- f) Dos mesas de noche por una cama doble.
- g) Un artículo decorativo en las paredes.
- h) Closet o armario con puerta.
- i) Perchero.
- j) Tener a disposición del cliente cunas para niños menores de dos años.

5.3.4 Ropa de cama

Las habitaciones deben tener como mínimo :

- a) Ropa de cama limpia sin manchas, ni descosidas, sin huecos o decoloración de los tejidos.

- b) Ropa de cama de genero 50 % poliéster 50 % algodón.
- c) Un inventario (par *Stock*) dos juegos por cama.
- d) Dos cobijas disponibles a solicitud del cliente por cama.
- e) Protectores para colchones y almohadas.
- f) Cubrelecho para cada cama.

5.3.5 Piso

Los pisos y/o tapetes deben estar:

- a) Limpios, sin manchas y sin roturas.

5.3.6 Ventanas

Las ventanas del apartamento deben tener como mínimo:

- a) Cortinas, persianas, *Black out* o similares.
- b) Las cortinas, persianas, *Black out* o similares deben estar limpias, sin manchas y sin roturas.

5.3.7 Iluminación

Las habitaciones deben tener como mínimo:

- a) Iluminación general.
- b) Una lámpara para leer.
- c) El encendido y apagado conmutable cerca de las camas.

5.3.8 Toallas

Para el uso de toallas se debe:

- a) Tener como mínimo un juego de toallas por huésped.
- b) Tener las toallas limpias, sin manchas y sin roturas.
- c) Tener las toallas para cuerpo de: 0,60 m x 1,20 m.
- d) Tener las toallas para manos de: 0,40 m x 0,68 m.
- e) Tener toallas faciales de: 0,30 m x 0,30 m.

NOTA Este requisito es recomendable, por lo tanto su cumplimiento es opcional

- f) Tener roda pie de: 0,50 m x 0,76 m.

NOTA Este requisito es recomendable, por lo tanto su cumplimiento es opcional

5.4 SALA – COMEDOR

5.4.1 Requisitos

- a) Estar iluminados.
- b) Contar con mobiliario mínimo para las áreas respectivas de acuerdo con la capacidad del apartamento.
- c) Contar con cubertería, vajilla y lencería proporcional al número de usuarios del apartamento.
- d) Contar con ventilación mecánica o natural.

5.5 ÁREA DE COCINA

5.5.1 Requisitos

La cocina debe tener como mínimo:

- a) Servicio de agua fría y caliente.
 NOTA Aplica para climas con temperaturas inferiores a 18 °C promedio
- b) Ventilación directa al exterior.
- c) Extractor de olores y humo.
- d) Lavaplatos.
- e) Tres fogones a gas o de energía eléctrica.
- f) Un horno eléctrico o de gas.
- g) Armarios o anaqueles para los víveres y utensilios.
- h) Una nevera eléctrica con congelador.
- i) Licuadora.
- j) Batería de cocina y sus accesorios.

5.6 RESERVA DE AGUA PARA EL APARTAMENTO

Para garantizar el servicio de agua se debe tener:

- a) Tanque de reserva para tres días de consumo cuando el apartamento no está en propiedad horizontal.
- b) Reserva para tres días de consumo, cuando el inmueble se encuentre ubicado en un edificio.
- c) Un programa de mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

5.7 SERVICIOS GENERALES

Por higiene y salubridad del apartamento se debe:

- a) Disponer de un manual de manejo de basuras y de residuos orgánicos.
- b) Tener recipientes para la recolección de basuras.
- c) Tener un espacio para el manejo de basuras.
- d) Tener certificados de fumigación contra el control de plagas.

6. REQUISITOS DE SERVICIO

6.1 HABITACIONES

6.1.1 Seguridad

El apartamento debe tener como mínimo:

- a) Las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas.

6.1.1.2 Enseres

El apartamento debe:

- a) Tener televisor a color con control remoto.
- b) Garantizar la señal nacional de televisión.

6.1.1.3 Baños

En los baños se debe tener como mínimo:

- a) Una barra de jabón por baño.
- b) Papel higiénico por baño.
- c) Jabón líquido.
- d) Convertidores o adaptadores de corriente.
- e) Cesto para papeles.

6.2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El apartamento debe tener como mínimo:

- a) Servicio de lavandería o facilitar los medios para su realización.
- b) Cajilla de seguridad.
- c) Información acerca del alquiler de vehículos.

- d) Facilitar el pago en moneda extranjera.
- e) Acceso a servicios médicos.
- f) Información turística sobre el destino.

6.3 SERVICIO DE RESERVAS

6.3.1 Características del servicio

El apartamento en el servicio de reservas debe como mínimo:

- a) Asegurar al cliente que su reserva confirmada, es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas.

6.3.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Todas las reservas se deben registrar en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirman de acuerdo con lo dispuesto por el apartamento.
- b) Cualquier cambio realizado en una reserva debe estar justificado y documentado.
- c) Se debe registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente o contacto para comunicarle cualquier imprevisto o cambio.

6.4 REGISTRO - OCUPACIÓN - ACOMODACIÓN

6.4.1 Características del servicio

Para el registro, ocupación y acomodación de huéspedes se debe:

- a) Recibir la comunicación previa por parte del propietario o la autorización por parte del mismo.
- b) Comunicar cuando lo requiera a la administración del edificio el registro de ingreso.
- c) Tener el apartamento dispuesto para entregar a los clientes a las horas pactadas según lo establecido en la reserva.
- d) Realizar la acomodación de acuerdo con el área del apartamento.

NOTA Una persona por cada 15 m².

6.5 SEGURIDAD

6.5.1 Características del servicio

Para garantizar la seguridad del huésped en el apartamento se debe como mínimo:

- a) Controlar las entradas a los apartamentos que tengan acceso fácil desde el exterior.
- b) Controlar y registrar los visitantes al apartamento.
- c) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados.

- d) Contar con un sistema de manillas, que identifique los huéspedes alojados en el apartamento.
- e) Entregar la llave únicamente a la persona registrada.

6.6 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

6.6.1 Evaluación del servicio por parte del cliente

- a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

Deben cumplir el 100 % de los requerimientos definidos en la norma y los requisitos legales vigentes.

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

APARTAMENTOS TURÍSTICOS, COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIA. Decreto 23 de 1989 de 15 de febrero, ordenación de apartamentos turísticos.

REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS. Decreto 73 de 1989 de 15 de mayo, del *Consell de la Generalitat* Valenciana. Por el que se establecen los requisitos mínimos de infraestructura en los alojamientos turísticos.

REGLAMENTO DE APARTAMENTOS TURÍSTICOS, VILLAS, CHALESTS, BUNGALOWS, Y SIMILARES. Decreto 30 de 1993 de 8 de marzo, del Gobierno Valenciano. Por el que se aprueba el reglamento de apartamentos turísticos, villas, *Chalests*, *Bungalows*, y similares.

DECRETO 191/1997 (EUSKADI / PAIS VASCO), Decreto 191/1997 de 29 de julio, por el que se regulan los apartamentos turísticos, las viviendas turísticas vacacionales, los alojamientos en habitaciones de casas particulares y las casas rurales.

INSTITUTO PARA LA CALIDAD HOTELERA ESPAÑOLA, (ICHE) NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS

ANEXO B
(Informativo)

REGLAMENTACIÓN LEGAL

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo. Bogotá, D.C.

Ley 675 de 2001, “Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal”.

Ley 810 del 2003, que modifica la Ley 388 de 1997 Sanciones urbanísticas y actuaciones de los curadores urbanos.

Decreto 4000 de 2004 Artículo 87 “Por la cual se dictan disposiciones sobre la expedición de visas y control a extranjeros”.

Ley 1101 de 2006 “por el cual se modifica la ley 300 de 1996 – Ley general de turismo y se dictan otras disposiciones”.