

# NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTSH  
008

2006-05-04

## ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



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

E: RURAL LODGINGS. FACILITIES AND SERVICES  
REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: turismo; alojamiento; requisitos de planta; turismo rural.



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 Ministerio de Desarrollo Económico (hoy) 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, 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 008 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2006-08-16

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 164 Calidad en el servicio de establecimientos de alojamiento y hospedaje de COTELCO.

ACODRÉS	HOTEL LIBERTADORES
ASOCIACIÓN DE FINCAS	HOTEL SAN JUAN DE GIRÓN
AGROTURÍSTICAS DEL META -AFAM-	HOTELES CAFAM
ASOCIACIÓN TURÍSTICA EMPRESARIAL	IBERTUR LTDA - HOTEL PIPATON
DE CALDAS -ATEC-	ICONTEC
CENTRO DE CONVENCIONES LA	IGUAQUE CAMPESTRE SPA Y
ESPERANZA	ECOLODGE
CLUB EL NOGAL	INPAHU
CORPORACIÓN UNIFICADA DE	INSTITUTO DE TURISMO DEL META
EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-	MAREZ INTERNATIONAL
COTELCO QUINDÍO	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA
ECOHOTEL LA ROSITA	Y TURISMO
FINCA HOTEL EL CARMEN DEL PINAR	OVER PROTURISMO
FINCA LA CARMELA	PAIPA HOTEL Y CENTRO DE
HACIENDA EL GUAYABAL	CONVENCIONES
HACIENDA LA ESTANCIA	SECRETARÍA DE DESARROLLO
HOSTERIA TUCANES	ECONÓMICO DE MANIZALES
HOTEL CABANAS EL PORTÓN	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
HOTEL KARLAKA	COLOMBIA
	VAQUEROS CLUB



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

ALMAR CAPURGANÁ LTDA.	CAPÍTULO COTELCO CARTAGENA DE INDIAS
ALOJAMIENTO FINCA LA CAMELIA MONTENEGRO	CAPÍTULO COTELCO CAUCA
ALOJAMIENTO RURAL - FINCA SAN FRANCISCO	CAPÍTULO COTELCO CESAR
ALOJAMIENTO TURISTICO RURAL FINCA VILLA MARÍA	CAPÍTULO COTELCO HUILA
ALTO DE LA PALMA CASA HOTEL & RESTAURANTE	CAPÍTULO COTELCO MAGDALENA
AMANWANA ECOFINCA	CAPÍTULO COTELCO META
ANTIOQUIA TROPICAL CLUB	CAPÍTULO COTELCO NARIÑO
APARTA HOTEL FONTIBÓN	CAPÍTULO COTELCO NORTE SANTANDER
APARTA SUITE TORRE POBLADO S.A.	CAPÍTULO COTELCO QUINDIO
APARTAHOTEL 51	CAPÍTULO COTELCO RISARALDA
APARTAHOTEL CHICÓ 93	CAPÍTULO COTELCO SAN ANDRÉS
APARTAHOTEL DEL RÍO	CAPÍTULO COTELCO SANTANDER
APARTAHOTEL ESTADIO REAL	CAPÍTULO COTELCO TOLIMA
APARTAHOTEL LAS AMÉRICAS	CAPÍTULO COTELCO VALLE DEL CAUCA
APARTAHOTEL SANTA INÉS SUITES DYM	CAPÍTULO COTELCO SUCRE
APARTAHOTEL TAYRONA RODADERO	CASA DANN CARLTON
APARTAHOTEL TORRE DEL PRADO	CASA DE CAMPO TACURRUMBI
APARTAHOTEL TRES CASITAS	CASA DE LAS PALMAS
APARTAMENTOS EL CASTILLO	CASA HOSTAL IMBANACO
APARTAMENTOS ESTELAR	CASA HOTEL CORTIJO DEL POBLADO
ASOCIACIÓN HOTELERA DE BOGOTÁ	CASA MEDINA
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE NARIÑO	CASAS CAMPESTRES LA HACIENDA
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL CÉSAR	CASAS VACACIONALES CAFAM
AMAZONAS	CENTRO AGROTURÍSTICO ARAGUANEY
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL CÉSAR	CENTRO CONVENCIONES CASA DE LOS FUNDADORES
BELLA ISLA AVENTURA RESORT	CENTRO DE CONVENCIONES LA ESPERANZA
BENIDORM HOTEL	CENTRO ECOTURÍSTICO LLANOS ORIENTALES CAFAM
CABAÑAS ASOCIACIÓN CLUB CAMPESTRE ARMENIA	CENTRO HOTEL
CABAÑAS BACATÁ	CENTRO RECREACIONAL CHICORAL
CABAÑAS CHOIBA	CENTRO RECREACIONAL COMCAJA
CABAÑAS CLUB CAFETERO QUINDIO	CENTRO RECREACIONAL PALMARENA
CABAÑAS EL KIBUT	CENTRO RECREACIONAL SOLINILLA -COMBARRANQUILLA-
CABAÑAS EL MANGLE	CENTRO RECREACIONAL TEYUNA
CABAÑAS EL RECREO	CENTRO TURÍSTICO HACIENDA SAN JOSÉ
CABAÑAS GUACATÁ HOTEL	CENTRO TURÍSTICO LAS PALMAS
CALYPSO BEACH HOTEL	CENTRO TURÍSTICO LOS TERMALES - COMFAMILIAR HUILA
CAPÍTULO COTELCO ANTIOQUIA	CENTRO VACACIONAL ANGOSTURA-CORVEICA
CAPÍTULO COTELCO ARAUCA	CENTRO VACACIONAL FONBIENESTAR - TOCAIMA
CAPÍTULO COTELCO ATLÁNTICO	CENTRO VACACIONAL LAGO CALIMA
CAPÍTULO COTELCO BARRANCABERMEJA	CENTRO VACACIONAL LOS PUENTES GIRARDOT
CAPÍTULO COTELCO BOYACÁ	
CAPÍTULO COTELCO CALDAS-AHEC	

CENTRO VACACIONAL TIERRA  
CALIENTE  
CENTRO VACACIONES EL JUNCAL  
CHINAUTA RESORT-COL. HOTELS  
CLUB INTERNACIONAL  
COMFANDI - DPTO. RECREACIÓN  
COMFENALCO  
COMFENALCO-YANACONAS: CENTRO  
RECREACIONAL Y VACACIONAL  
COMITÉ MIXTO DE PROMOCIÓN DEL  
ATLÁNTICO  
COMPLEJO TURÍSTICO PUNTALARGA  
CONSORCIO DE RESTAURANTES S.A.  
COOVITEL- HOTEL TOSCANA REAL  
CORPORACIÓN CLUB EL NOGAL  
CORPORACIÓN FONDO DE PROMOCIÓN  
DE BOYACÁ  
CORPORACIÓN FONDO DE PROMOCIÓN  
DE CUNDINAMARCA  
CORPORACION HOTELERA LA FLORIDA  
S.A.  
CORPORACIÓN MIXTA -CATEDRAL DE  
SAL-  
CORPORACIÓN MIXTA DE PROMOCIÓN  
DE SANTANDER  
CORPORACIÓN MIXTA DE PROMOCIÓN  
NORTE DE SANTANDER  
CORPORACIÓN MIXTA DE PROMOCIÓN  
Y DESARROLLO TURÍSTICO DE  
BARRACABERMEJA -SANTANDER-  
CORPORACIÓN MIXTA DE TURISMO DE  
PAMPLONA  
CORPORACION RECREATIVA RÍO  
PRADO  
-CORPRADO-  
CORPORACIÓN VALLEDUPAR  
PROYECTO ESPECIAL  
COSTA AZUL BEACH HOTEL  
COUNTRY INTERNATIONAL HOTEL  
CREDENCIAL BANCO DE OCCIDENTE  
DAZA HOTEL  
ECO HOTEL LOS LAGOS  
ECOHOTEL EL REPOSO  
ECO-HOTEL SANTA BÁRBARA  
ECOLODGE EL ALMEJAL LTDA.  
ECOLODGE REFUGIO DE MR JERRY  
ECOTEL LA CASONA  
ECOTERMALES SAN VICENTE S. A  
ECOTURISMO TERMALES LA QUINTA  
EL GOLFO BUCEO Y VERANO  
EL GRAN HOTEL  
EL RETIRO  
EMBASSY SUITES ROSALES  
ENFOQUE  
ESTANCIA LOS GABRIELES  
F P HOSTAL FONTIBÓN  
FINCA AGROTURÍSTICA EL ANHELO

FINCA AGROTURÍSTICA EL LAUREL  
FINCA AGROTURÍSTICA LA HOLANDA  
DEL LAUREL  
FINCA AGROTURÍSTICA LOS  
GUAYACANES  
FINCA AGROTURÍSTICA VALLADOLID  
FINCA AGROTURÍSTICA VILLA SARITA  
FINCA ALEJANDRIA  
FINCA ALTO DEL CORONEL  
FINCA ARAGUANEY  
FINCA BUENOS AIRES DEL QUINDIO  
FINCA CAFETERA EL BALSO  
FINCA CAMPANIA  
FINCA CARACOLI  
FINCA CON ESTO TENGO  
FINCA DE RECREO VILLA CONSUELO  
FINCA DE RECREO VILLA PAULA  
FINCA EL CARMEN DEL PINAR  
FINCA EL DELIRIO  
FINCA EL ENCANTO  
FINCA EL NOGAL  
FINCA EL RECUERDO DE LA INDIA  
FINCA EL ROCIO  
FINCA ENTRE RIOS SASAIMA  
FINCA GALICIA  
FINCA GERMAN MARTÍNEZ  
FINCA HOSTAL EL LAUREL  
FINCA HOTEL EL JUNCAL  
FINCA HOTEL BALCONES DE  
BELLAVISTA  
FINCA HOTEL BETICA  
FINCA HOTEL BRASILIA  
FINCA HOTEL BUENAVISTA  
FINCA HOTEL DE PIPE  
FINCA HOTEL EL BOSQUE DEL SAMAN  
FINCA HOTEL EL DARIEN  
FINCA HOTEL EL GUADUAL  
FINCA HOTEL EL RANCHO DE LUIGUI  
FINCA HOTEL EL ROSARIO  
FINCA HOTEL HOSTAL DE LA VEGA  
FINCA HOTEL KENYA  
FINCA HOTEL LA DORADA  
FINCA HOTEL LA FLORESTA  
FINCA HOTEL LA LOTERÍA  
FINCA HOTEL LA PLATINA  
FINCA HOTEL LA SOFÍA  
FINCA HOTEL LA TATA  
FINCA HOTEL LAGOS DE LAS VEGAS  
FINCA HOTEL RANCHO CALIFORNIA  
FINCA HOTEL SAN JOSE  
FINCA HOTEL SANTA MARIA DE LA  
SIERRA  
FINCA HOTEL VILLA LIGIA  
FINCA LA BELLA  
FINCA LA BRINCHA  
FINCA LA CHAGRA  
FINCA LA CLARITA

FINCA LA COQUETA TURISMO RURAL  
FINCA LA GAVIOTA  
FINCA LA HELVEZIA  
FINCA LA MANOLA  
FINCA LA MORENA  
FINCA LA NEGRITA  
FINCA LA PUERTA DEL SOL  
FINCA LA SONORA  
FINCA LOS ALAMOS  
FINCA LOS GIRASOLES  
FINCA LOS NOGALES DE SANTA ANA  
FINCA MACHANGARA  
FINCA MÉXICO -AEROMEX-  
FINCA RIVADAVIA  
FINCA SAMARKANDA  
FINCA SAN PABLO  
FINCA SAN SEBASTIÁN  
FINCA SANTANA  
FINCA TESORITO  
FINCA TURÍSTICA EL RECREO  
FINCA TURÍSTICA LA BAHÍA J.R  
FINCA TURÍSTICA LAS BAILARINAS  
FINCA TURÍSTICA LUNA GITANA  
FINCA TURÍSTICA PUEBLO BELLO  
FINCA TURÍSTICA VILLA NORA  
FINCA VILLA JULIANA  
FINCA VILLA LUISA  
FINCA VILLA MARÍA  
FINCA VILLA NORA  
FINCA VILLA PAULINA  
FINCA VILLA SOLITA HOSPEDAJE RURAL  
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE  
SANTA MARTA  
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL  
DEPARTAMENTO DE ARAUCA  
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL  
DEPARTAMENTO DE CALDAS  
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL  
QUINDÍO  
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL  
VALLE DEL CAUCA  
FONDO MIXTO PARA LA PROMOCIÓN DE  
CULTURA Y ARTES DE CHOCÓ  
FONDO PRIVADO DE PROMOCIÓN  
TURÍSTICA DE SAN ANDRÉS ISLAS  
GHL HOTELES LIMITADA  
GIRARDOT RESORT HOTEL  
GRAMALOTE CENTRO RECREACIONAL  
VACACIONAL  
GRAN HOTEL  
HACIENDA BAZA  
HACIENDA COMBIA  
HACIENDA EL EDEN RESORT  
HACIENDA HOTEL SUESCUN  
HACIENDA LAS COLINAS COOTAXIM  
HACIENDA SAN JERÓNIMO DEL CAIMO  
HACIENDA SANTA INES SUITES  
HOSP. EL MESÓN DE LOS VIRREYES  
HOSPEDERIA DURUELO  
HOSTAL CECILIA  
HOSTAL DEL REGIDOR  
HOSTAL DOÑA MANUELA  
HOSTAL EL EDEN FONTIBÓN  
HOSTAL EL RECUERDO  
HOSTAL EL ZAGUÁN DE LOS HÉROES  
HOSTAL FONTANAR PRADO  
HOSTAL HACIENDA LA VENTA  
HOSTAL HACIENDA MALABAR  
HOSTAL MISIÓN SANTA BÁRBARA  
HOSTAL PORTAL DEL SOL  
HOSTAL SAN JOSE E.U.  
HOSTAL SAN LORENZO DE ANA  
HOSTAL SANTA RITA  
HOSTAL VALLE LINDO  
HOSTERÍA CAMPESTRE PUESTA DEL  
SOL  
HOSTERÍA COCONUCO -COMFANDI-  
HOSTERÍA DE LA PLAZA MENOR  
HOSTERÍA EL EDÉN  
HOSTERÍA EL TESORO  
HOSTERÍA FARALLONES  
HOSTERÍA GUARACÚ (San Jerónimo)  
HOSTERÍA LLANO GRANDE  
HOSTERÍA LOS FRAILES E.U.  
HOSTERÍA LOS VELEROS-COMFANDI  
HOSTERÍA MATAMUNDO  
HOSTERÍA MIS ANCESTROS  
HOSTERÍA REAL  
HOSTERÍA TUCANES  
HOTEL TAMARINDO RESORT  
HOTEL & SPA SANTA FE COLONIAL  
HOTEL ABADIA PLAZA PEREIRA  
HOTEL ABAHUNZA  
HOTEL ACANDI  
HOTEL ACORA  
HOTEL ACUARELA  
HOTEL ACUARIUS  
HOTEL AGUA BED & BREAKFAST  
HOTEL AGUALONGO  
HOTEL AISPORT  
HOTEL ALCAZAR (CAPURGANA)  
HOTEL ALCIRA  
HOTEL ALMIRANTE  
HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA  
ESTELAR  
HOTEL AMARU  
HOTEL AMARUC  
HOTEL AMBALA  
HOTEL AMBASSADOR  
HOTEL AMBEIMA  
HOTEL AMERICAN GOLF  
HOTEL AMERICANO NEIVA  
HOTEL ANACONDA  
HOTEL ANCOR

HOTEL ANDINO  
HOTEL ANDINO ROYAL  
HOTEL ANGASMAYO  
HOTEL ARENA BLANCA  
HOTEL ARIMACA  
HOTEL ARIPORO  
HOTEL ARIZONA  
HOTEL ARIZONA-ORG. HOTELERA  
ARCOS  
HOTEL ARMENIA ESTELAR  
HOTEL ASTURIAS  
HOTEL ATLANTIC BLUE (Afiliados a  
ambos)  
HOTEL AZUAY  
HOTEL BACATA  
HOTEL BACHUE  
HOTEL BAHÍA SARDINA  
HOTEL BALCONES DEL ESTADIO  
HOTEL BARRANQUILLA PLAZA S.A.  
HOTEL BAVIERA S.A. - SOCIEDAD  
HOTELERA BAVIERA S.A. y/o  
HOTEL BOCAGRANDE DEL MAR  
HOTEL BOGOTA PLAZA  
HOTEL BOGOTA ROYAL  
HOTEL BOLIVAR PLAZA  
HOTEL BOSTON  
HOTEL BOULEVARD 58  
HOTEL BOYACÁ PLAZA -  
CONVENCIONES Y SERVICIOS  
ESPECIALES  
HOTEL BUENOS AIRES  
HOTEL CABANAS EL PORTÓN  
HOTEL CABANAS PLAYA ALEGRE C.C.  
LA MANZANA  
HOTEL CABANAS VILLA GLADYS  
HOTEL CABO DE LA VELA  
HOTEL CACIQUE  
HOTEL CACIQUE CHALALA  
HOTEL CACIQUE IBAGUÉ  
HOTEL CAFÉ REAL  
HOTEL CAICEDONIA PLAZA  
HOTEL CALI REAL  
HOTEL CALIPSO y/o SIERRASO S.A.  
HOTEL CALYPSO  
HOTEL CAMINO REAL  
HOTEL CAMPESTRE BAHIA DEL PEÑÓN  
-GUATAPE-  
HOTEL CAMPESTRE EL DANUBIO  
HOTEL CAMPESTRE EL GUALI  
HOTEL CAMPESTRE HACIENDA SAN  
JOSÉ  
HOTEL CAMPESTRE LA ALBORADA  
HOTEL CAMPESTRE LAS CAMELIAS  
HOTEL CAMPESTRE LAS HELICONIAS  
HOTEL CAMPESTRE LTDA.  
HOTEL CAMPESTRE NAVAR CITY

HOTEL CAMPESTRE PALMA VERDE  
RESORT  
HOTEL CAMPESTRE VACARI  
HOTEL CAMPOMAR  
HOTEL CAÑAVERAL  
HOTEL CAPILLA DEL MAR  
HOTEL CAPITAL  
HOTEL CAPRI  
HOTEL CAQUETA REAL  
HOTEL CARIBBEAN GOLD  
HOTEL CARIBE PRINCESS  
HOTEL CARIBE ROYAL  
HOTEL CARIBE SUEZ  
HOTEL CARIONGO  
HOTEL CARIVDI  
HOTEL CARTAGENA REAL  
HOTEL CASA DEL ALFÉREZ  
HOTEL CASA DEL ARZOBISPADO  
HOTEL CASA DEL PEREGRINO  
HOTEL CASA LA EMBAJADA COLONIAL  
HOTEL CASA LAURELES  
HOTEL CASA MADRIGAL  
HOTEL CASA OPIA  
HOTEL CASA PABLO  
HOTEL CASA POLTY  
HOTEL CASA REPUBLICANA  
HOTEL CASA SANTA MÓNICA  
HOTEL CASA VIENA  
HOTEL CASA YARIPÁ  
HOTEL CASABLANCA 93  
HOTEL CASABLANCA GARZÓN  
HOTEL CASALOMA  
HOTEL CASAMELH  
HOTEL CASERON PLAZA  
HOTEL CASINO INTERNACIONAL-  
PROTURNO LTDA.  
HOTEL CASONA DEL VIRREY  
HOTEL CASTILLA REAL  
HOTEL CASTILLO REAL DE  
ARMENIA/FRUTOS DEL CAFÉ S.A.  
HOTEL CATALUÑA  
HOTEL CENTENARIO  
HOTEL CENTER  
HOTEL CENTRAL  
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL  
HOTEL CÉSAR PALACÉ  
HOTEL CHAMANÁ  
HOTEL CHARLESTON  
HOTEL CHARLESTON (Santa Teresa)  
HOTEL CHARLOTTE  
HOTEL CHICALA  
HOTEL CHUCARIMA  
HOTEL CIUDAD BONITA  
HOTEL CLUB CAMPESTRE DE ARMENIA  
HOTEL COLONIAL PLAZA  
HOTEL COMCAJA SAN MARCOS  
HOTEL COMERCIAL

HOTEL CONFORT 80  
HOTEL CORTEJO IMPERIAL EU  
HOTEL COSMOS 100  
HOTEL COSTA BONITA  
HOTEL COSTA DEL SOL  
HOTEL COSTA REAL  
HOTEL CRISTAL PLAZA  
HOTEL CUELLAR'S  
HOTEL CUMARAL COUNTRY  
HOTEL CUSIANA  
HOTEL DANN COMBEIMA  
HOTEL DANN SORATAMA  
HOTEL DE LA FERIA  
HOTEL DE LA OPERA  
HOTEL DE LA SELVA  
HOTEL DE LA VILLE  
HOTEL DE PEREIRA S.A.  
HOTEL DE TURISMO HACARITAMA  
HOTEL DE TURISMO SILVIA- COMFANDI  
HOTEL DECAMERÓN  
HOTEL DECAMERÓN GALEÓN  
HOTEL DECAMERÓN MARAZUL RESORT  
HOTEL DEL CAFÉ  
HOTEL DEL CAMPO JUDY  
HOTEL DEL LLANO  
HOTEL DEL TERMINAL  
HOTEL DEL TURISMO  
HOTEL DINASTÍA REAL  
HOTEL DON BALTAZAR  
HOTEL DON JAIME  
HOTEL DON JUAN DE LA VEGA  
HOTEL DON LOLO  
HOTEL DON SAÚL  
HOTEL DORANTES  
HOTEL DULIMA LTDA.  
HOTEL ECOLÓGICO LAS MAÑANITAS - CAPURGANÁ-  
HOTEL ECOLÓGICO LAS MAÑANITAS  
HOTEL EDMAR  
HOTEL EL BELVEDERE  
HOTEL EL BOSQUE  
HOTEL EL CAIMITO  
HOTEL EL CAMPÍN  
HOTEL EL CANTIL  
HOTEL EL CARRETERO  
HOTEL EL CID PLAZA  
HOTEL EL DIAMANTE  
HOTEL EL DORADO  
HOTEL EL EDEN  
HOTEL EL EDEN COUNTRY INN  
HOTEL EL LAGO  
HOTEL EL MESON  
HOTEL EL PEÑÓN  
HOTEL EL PILAR  
HOTEL EL POBLADO PLAZA  
HOTEL EL PÓRTICO  
HOTEL EL PRADO  
HOTEL EL RODADERO  
HOTEL EL TRÉBOL  
HOTEL EMBERA  
HOTEL ESCORIAL  
HOTEL ESTACION  
HOTEL EUPACLA  
HOTEL EXCELSIOR  
HOTEL EXELSIOR  
HOTEL FARALLONES BUCARAMANGA  
HOTEL FINCA EL ENCANTO  
HOTEL FINCA EL PRADO  
HOTEL FONTANA REAL  
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON  
HOTEL FUNDADORES E.U.  
HOTEL GALERÍAS  
HOTEL GALERÓN  
HOTEL GENOVA  
HOTEL GETSEMANI  
HOTEL GIMAURA  
HOTEL GRAMALOTE  
HOTEL GRANADA REAL  
HOTEL GUADAIRA  
HOTEL GUADALAJARA  
HOTEL GUAYCABA  
HOTEL HACIENDA BALANDU  
HOTEL HACIENDA BAZA LTDA.  
HOTEL HACIENDA EL DIAMANTE  
HOTEL HACIENDA LA PALMA  
HOTEL HACIENDA ROYAL  
HOTEL HACIENDA ROYAL LTDA.  
HOTEL HAMILTON COURT  
HOTEL HILTON  
HOTEL HISCA  
HOTEL HISPANO AMERICANO  
HOTEL HORIZONTE  
HOTEL HUNZA  
HOTEL IBATAMA DEL MAR  
HOTEL IGUAZU  
HOTEL ILAMA  
HOTEL IMPERIAL  
HOTEL INAMBU  
HOTEL INTERAMERICANO  
HOTEL INTERCONTINENTAL  
HOTEL INTERCONTINENTAL MEDELLIN  
HOTEL INTERNACIONAL  
HOTEL INTERNACIONAL CASA MORALES  
HOTEL INTERNACIONAL HADMA  
HOTEL IROTAMA  
HOTEL JUAN MARÍA  
HOTEL KAMANI  
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 MANSIÓN  
HOTEL LA PLAZUELA  
HOTEL LA POSADA DE LA ERMITA  
HOTEL LA POSADA DE SAN ANTONIO  
HOTEL LA RIVIERA  
HOTEL LA SIERRA  
HOTEL LA TRIADA  
HOTEL LAGO MAR EL PEÑÓN  
HOTEL LAS ACACIAS  
HOTEL LAS AMÉRICAS GLOBAL RESORT  
HOTEL LAS BRISAS  
HOTEL LAS CABAÑAS  
HOTEL LAS COLINAS  
HOTEL LAS DOS PALMAS  
HOTEL LAS LOMAS  
HOTEL LAS VEGAS  
HOTEL LIBERTADORES  
HOTEL LITAVIRA  
HOTEL LLANURA REAL  
HOTEL LORD  
HOTEL LORD PIERRE  
HOTEL LOS ANDES  
HOTEL LOS ÁNGELES DE BARRANQUILLA  
HOTEL LOS CRISTALES  
HOTEL LOS DELFINES  
HOTEL LOS VIÑEDOS  
HOTEL LUSITANIA  
HOTEL LUXOR  
HOTEL MAITAMA  
HOTEL MAJESTIC  
HOTEL MALECON  
HOTEL MANSIÓN DEL MAR  
HOTEL MARANDUA  
HOTEL MARBORE  
HOTEL MARMARA  
HOTEL MARQUES DE LA VILLA  
HOTEL MARQUES DE SAN LUIS  
HOTEL MARSELLA  
HOTEL MEDITERRÁNEO  
HOTEL MEDITERRÁNEO - INVERS. RIVIÉRE Y CÍA  
HOTEL MELIA CONFORT CHICAMOCHA-  
INVERSORA HOTELERA  
HOTEL MELIA SANTAFÉ  
HOTEL MERCURE MONTERREY  
HOTEL METROPOLIS PLAZA  
HOTEL MI CASITA  
HOTEL MI REY  
HOTEL MIAMI  
HOTEL MONTERIA REAL  
HOTEL MORASURCO  
HOTEL MORENO  
HOTEL MUDEJAR  
HOTEL NAPOLITANO

HOTEL NEIVA PLAZA-INV. MEJASI LTDA.  
HOTEL NOVA PARK  
HOTEL NUEVA GRANADA  
HOTEL NUTIBARA  
HOTEL OASIS  
HOTEL OBELISCO  
HOTEL OCEANIA E.U.  
HOTEL OICATA  
HOTEL ON VACATION BEACH  
HOTEL PACANDE  
HOTEL PACÍFICO  
HOTEL PALACE  
HOTEL PALACIO REAL  
HOTEL PALMA REAL  
HOTEL PALONEGRO  
HOTEL PANAMERICAN  
HOTEL PANORAMA  
HOTEL PARAISO RESORT  
HOTEL PARK 10  
HOTEL PAVILLON ROYAL LTDA.  
HOTEL PENSIÓN STEIN  
HOTEL PERLA DEL OTÓN  
HOTEL PIPATON  
HOTEL PLAZA  
HOTEL PLAZA CRILLON  
HOTEL PLAZA LAS AMÉRICAS  
HOTEL PLAZA MAYOR  
HOTEL PLAZA ROSA  
HOTEL PLAZA VERSALLES  
HOTEL POBLANCO  
HOTEL PORTAL DEL LLANO  
HOTEL PORTAL DEL PUENTE  
HOTEL PORTALES DEL CAMPESTRE  
HOTEL PORTOBELO  
HOTEL PORTOFINO  
HOTEL PORTÓN DE OVIEDO-PORTÓN  
MEDELLÍN  
HOTEL PRADOMAR  
HOTEL PRINCIPE  
HOTEL PUERTA DEL SOL  
HOTEL QUIMBAYA  
HOTEL QUINTA AVENIDA  
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTA  
HOTEL REAL  
HOTEL RECREACIONAL Y AGROTURÍSTICO EL CAMPANARIO LTDA.  
HOTEL REGINA  
HOTEL REGINE'S  
HOTEL RESTAURANTE MÓNACO  
HOTEL RINCÓN CHICO  
HOTEL RINCÓN SANTA BÁRBARA  
HOTEL ROSALES PLAZA  
HOTEL ROYAL  
HOTEL ROYAL PLAZA  
HOTEL RUITOQUE  
HOTEL RUMICHACA INTERNACIONAL  
HOTEL SAN ANTONIO PLAZA

HOTEL SAN CARLOS  
HOTEL SAN DIEGO  
HOTEL SAN FERMIN  
HOTEL SAN FERNANDO  
HOTEL SAN FERNANDO REAL  
HOTEL SAN FRANCISCO DE ASIS  
HOTEL SAN IGNACIO PLAZA  
HOTEL SAN JORGE  
HOTEL SAN JUAN DE GIRÓN  
HOTEL SAN NICÓLAS  
HOTEL SAN PEDRO DEL FUERTE  
HOTEL SANTA BARBARA  
HOTEL SANTA BARBARA COUNTRY  
HOTEL SANTA MÓNICA  
HOTEL SANTAMAR Y CENTRO  
CONVENCIONES  
HOTEL SANTIAGO DE ARMA  
HOTEL SANTIAGO DE CALI  
HOTEL SANVALAY INN  
HOTEL SAUCES DEL ESTADIO  
HOTEL SEVILLA  
HOTEL SHALOM  
HOTEL SIAR  
HOTEL SICARARE  
HOTEL SIMA  
HOTEL SINÚ  
HOTEL SIRIUS CENTER  
HOTEL SOCHAGOTA  
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 CARIBE SAN ANDRES  
(Centro)  
HOTEL SOL PLAZA (LA PINTADA)  
HOTEL STANFORD  
HOTEL SUAMOX  
HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL  
HOTEL SUITE SANTA ROSA  
HOTEL SUITES 101 PARK HOUSE  
HOTEL SUITES DORADO  
HOTEL SUITES JONES  
HOTEL SUITES LUGANO IMPERIAL  
HOTEL SULICAM  
HOTEL SUNRISE BEACH RESORT  
HOTEL SURAMERICANO  
HOTEL TARENTO SUITE  
HOTEL TATIVAN  
HOTEL TEQUENDAMA  
HOTEL TERMALES SANTA ROSA  
HOTEL TEUSAQUILLO  
HOTEL TIUNA  
HOTEL TOBACA  
HOTEL TOCAREMA

HOTEL TONE  
HOTEL TORRE DE CALI (SEXTA AV)  
HOTEL TORREON  
HOTEL TUCAN  
HOTEL TUMBURAGUA  
HOTEL TUPINAMBA  
HOTEL TURÍSTICO LA LUNA  
HOTEL TURÍSTICO ORQUÍDEA DORADA  
HOTEL TUVALU  
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 VILLA SANTA BARBARA  
HOTEL VILLAS DEL ROSARIO  
HOTEL VILLAVICENCIO PLAZA  
HOTEL VIRREY INN  
HOTEL VIZCAYA REAL  
HOTEL WAIKIKI  
HOTEL WINDSOR HOUSE  
HOTEL Y RESTAURANTE LA ROSA  
HOTEL Y RESTAURANTE SUIZA  
HOTEL YALCONIA  
HOTEL YALCONIA - VÍA PARQUE  
ARQUEOLÓGICO  
HOTEL YULDAMA PARADERO INN  
HOTEL YULDAMA SANTA MARTA  
HOTEL YUMA  
HOTEL ZARAYA  
HOTEL ZUANA BEACH RESORT  
HOTEL ZUHE  
HOTEL ZULAYMA  
HOTEL ZULDEMAIDA  
HOTELES & SUITES SORRENTO  
HOTELES AMÉRICA  
HOTELES CARTAGO E.U.  
HOTELES ESTELAR-CALI  
HOTELES ESTELAR-HOTEL LAFONTANA-BTA.  
HOTELES INTERSUITE DE COLOMBIA  
HOTELES ROYAL S.A.  
HOTELES SAN PEDRO COLONIAL SPA  
HOTELES Y SUITES SORRENTO  
HOWARD JOHNSON EMAUS  
IGUAQUE CAMPESTRE SPA &  
ECOLODGE  
INVERSIONES MEJASI LTDA. H. PLAZA  
NEIVA  
KUALAMANA RESORT  
LA ALHAMBRA SUITES  
LA MERCED HOTEL BOUTIQUE  
LA NUBE POSADA

LAGOS CLUB CAJA DE COMPENSACIÓN  
FAMILIAR DEL TOLIMA -COMFATOLIMA  
LAURELES 70  
LUKAS HOTEL Y CÍA. LTDA.  
NELSON'S INN HOTEL  
OFICINA HOTEL LAGO MAR EL PEÑÓN  
ORGANIZACIÓN GERMÁN MORALES E  
HIJOS  
PAIPA HOTEL Y CENTRO DE  
CONVENCIONES  
PARAISO SECRETO CLUB CABANAS  
SUITES E.U.  
PARK HOTEL  
PARQUE ECOLÓGICO PIEDRAS  
BLANCAS -COMFENALCO ANTIOQUIA-  
PLATAFORMA DE COMUNICACIONES  
LTDA.  
POSADA CAFÉ DE LA HUERTA  
POSADA DEL CONDE  
PRESIDENTE EJECUTIVO KRONIS  
HOTELES  
PROMOTORA DE HOTELES MEDELLÍN  
PROMOTORA HOTEL DANN CARLTON  
BARRANQUILLA S.A.  
PROMOTORA HOTEL SAINT SIMÓN  
LTDA.  
PROMOTORA TURISTICA JARDIN LTDA. -  
HACIENDA BALANDU-  
PROVEEMOS S.A.

PUBLICAR LTDA.  
RADISSON ROYAL CALI HOTEL (Pacífico)  
RECINTO CULTURAL HOTELERO  
PANACA  
REMANSO HOTEL  
RETIRO OCHENTA Y CUATRO  
RIVIERA PLAZA HOTEL  
ROYAL HOTEL LIMITADA (RUITOQUE  
GOLF COUNTRY CLUB  
SAN ANDRES NOBLE HOUSE HOTEL  
SANVALAY  
SERVICIOS ECOTURÍSTICOS HACIENDA  
LA CATALINA  
RUITOQUE GOLF COUNTRY CLUB  
PRODECON S.A  
SOCIEDAD AEROPORTUARIA DE LA  
COSTA S.A.  
TAMACA BEACH RESORT  
TRAVEL BLUE HOTELS  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
BUCARAMANGA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE  
VILLA MELISSA - APARTAHOTEL  
WINNER GROUP S.A.  
XANDALIAS E INSUMOS  
ZOOPARQUE LOS CAIMANES

## **ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS**

### **1. OBJETO**

La presente norma tiene como objeto definir las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural.

### **2. ALCANCE**

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables, de manera general, a todos los establecimientos de alojamiento rural.

### **3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables 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, Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos.

NTSH 007, Posadas Turísticas, Requisitos de Planta y Servicios.

### **4. DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, aplican:

#### **4.1**

##### **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.

**4.2****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.

**4.3****capacitación**

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

**4.4****cliente**

persona natural o jurídica que recibe un servicio.

**4.5****comedor**

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

**4.6****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, 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.

**4.7****salida (*Check Out*)**

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.

**4.8****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 el establecimiento.

**4.9****huésped**

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

**4.10****planta**

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

**4.11****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.

**4.12****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.

**4.13****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.

**4.14****registros de mantenimiento**

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

**4.15****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.

**4.16****restaurante o establecimiento gastronómico**

establecimiento 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.

**5. REQUISITOS DE PLANTA****5.1 Planta del establecimiento****5.1.1 Edificación**

- a) La entrada principal y una habitación son accesibles para personas con discapacidad.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- b) Cuenta con iluminación exterior e interior.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- c) Tiene señalización arquitectónica y de seguridad.  
Nota: Se recomienda ver la NTC 1461 y NTC 1867      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- d) Cuenta con planta de emergencia que garantice el servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al establecimiento de alojamiento.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- e) Cuenta con un programa y registros de control de plagas.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- f) El mobiliario está dispuesto de forma armoniosa, guardando una unidad de estilo decorativo acorde con las características arquitectónicas de la edificación.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- g) Las redes de servicios sanitarios, están ocultas en las paredes o pisos.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- h) Las redes de servicios eléctricos son conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y las uniones están protegidas por cajas.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- i) Las redes de servicios hidráulicos están protegidas y canalizadas.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- j) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con iluminación eléctrica      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- k) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con ventilación e iluminación natural directa.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- l) Cuenta con un programa anual de mantenimiento correctivo y preventivo.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**5.1.2 Zona de parqueo**

- a) Cuenta con zona de parqueo con un número de puestos mínimo equivalente al 80 % de las habitaciones.  
Nota: Cuando el acceso es por vía terrestre.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- b) Se informa al cliente si cuenta con servicio de parqueo disponible.  
Nota: En el caso de alojamientos rurales, cuyo acceso sea por vía aérea este criterio no aplica.      Sí \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

c) Cuenta con iluminación nocturna. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### **5.1.3 Áreas verdes**

a) El establecimiento cuenta con áreas verdes SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

b) Cuentan con un programa y registros de mantenimiento. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

c) Son armoniosas con el entorno SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

d) El establecimiento promueve el uso de flora nativa en las áreas verdes y el entorno en el cual se encuentra ubicado.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## **5.2 ESPACIOS PÚBLICOS**

### **5.2.1 Emergencias**

a) Tienen detectores de humo.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

b) Tienen extintores con carga vigente. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### **5.2.2 Recepción**

a) Cuenta con un área para la recepción de los huéspedes. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

b) El espacio de recepción está decorado acorde con el estilo del establecimiento. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

c) 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 \_\_\_\_\_

d) La zona exterior inmediata al establecimiento de alojamiento, se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso a las áreas comunes y habitaciones. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

e) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### **5.2.3 Corredores/pasillos**

a) Están iluminados SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

b) Se tiene señalización para: salidas de emergencia, extintores y medios contra incendios. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

c) Se identifica la ubicación de las habitaciones. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**5.2.4 Climatización**

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

**5.2.5 Baños públicos**

- a) Cuenta como mínimo con un baño social.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**5.3 HABITACIONES****5.3.1 Dimensiones**

- a) La habitación cuenta con baño privado      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- b) La habitación estándar de una cama es un área de 12,50 m<sup>2</sup> o más.

Nota: Incluye baño y espacio para colgar ropa.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- c) La habitación estándar con dos camas o una cama doble es de un área de 18,25 m<sup>2</sup> o más.

Nota: Incluye baño y espacio para colgar ropa.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**5.3.2 Seguridad**

- a) Se tiene un sistema de cierre en las ventanas.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- b) Se tiene un sistema de cierre las puertas.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**5.3.3 Muebles**

- a) Cama sencilla mínimo de 1.00 m x 1.90 m      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- b) Cama doble mínimo 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 hay por lo menos una mesa de noche entre las dos camas.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- e) En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- f) Tienen closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- g) Se tiene una silla o puesto de sofá por cada puesto de cama.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- h) Se tienen artículos decorativos en buen estado y limpios.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- i) Se tiene programa y registro de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### 5.3.4 Conexiones

- a) Tienen tomas eléctricas. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### 5.3.5 Ropa de cama

- a) La ropa de cama está limpia, sin manchas, ni descosidas, sin huecos o perforaciones, sin 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 tejido 50 % poliéster 50 % algodón. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- e) Cuentan con un inventario (*Park Stock*) mínimo dos juegos por cama. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- f) Cuentan con dos almohadas y dos cobijas disponibles por cama a solicitud del cliente. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### 5.3.6 Ventanas

- a) Tienen cortinas, persianas, *Black out* o similares. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- b) Las cortinas, persianas, *Black out* o similares, están limpias sin roturas ni manchas. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### 5.3.7 Iluminación

- a) Se tiene iluminación general para la habitación. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- b) El encendido y apagado comutable está cerca de las camas. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### 5.3.8 Climatización

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

### 5.4 BAÑOS DE HABITACIONES

#### 5.4.1 Requisitos

- a) Cuentan con un programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- b) Cuentan con agua las 24 h. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- c) Cuentan con ventilación ó extractor de olores. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- d) El piso está sin alfombra. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

- e) Cuentan con inodoro. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- f) Tienen toallero. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- g) Tienen jabonera. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- h) Los baños cuentan con portarrollos de papel. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- i) Los lavamanos cuentan con espejos. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- j) Cuenta con luz en el espejo del baño de 40 watos (luz fría)
- Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**5.4.2 Ducha**

- a) Tiene ducha con un flujo de agua de mínimo 2 l/min . SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- b) Tiene piso o superficie antideslizante. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- c) Tiene pasamanos de seguridad. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**5.4.3 Toallas**

- a) Se cuenta con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- b) Las medidas de las toallas para cuerpo son de mínimo: 0.63 m x 1.25 m, peso mínimo 300 g, SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- c) Las medidas de las toallas para manos son de mínimo: 0.40 m x 0.68 m. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- d) Las medidas de los faciales son de mínimo: 0.30 m x 0.30 m. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- e) Las toallas no están manchadas ni rotas. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**5.4.4 Conexión para aparatos eléctricos**

- a) Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- b) Se tienen disponibles para los huéspedes convertibles y adaptadores de corriente. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**5.5 SALA Y COMEDOR****5.5.1 Requisitos**

- a) Ofrece el servicio de alimentación. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- b) Se presta el servicio de alimentación en horas determinadas. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- c) La sala y el comedor están iluminados SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- d) La sala y el comedor cuentan con un número de muebles (sillas, mesas, perezosas, hamacas entre otros...), suficientes para el uso del máximo de posibles usuarios del establecimiento de alojamiento.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- e) Se tiene televisor de 14 pulgadas o superior con control remoto.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- f) Se tiene programa y registros de limpieza diaria de la sala y el comedor.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

## **5.6 RESERVA DE AGUA PARA EL ESTABLECIMIENTO**

### **5.6.1 Agua potable**

- a) Se tiene reserva para 3 d de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- b) Se tiene programa y mantenimiento para los tanques de reserva con sus respectivos registros.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

## **5.7 ÁREAS DE RECREACIÓN**

### **5.7.1 Áreas recreativas**

- a) Se tiene el servicio de piscina propia o contratado.

Nota 1: No aplica en clima frío.

Nota 2: Aplica en clima frío en establecimientos que ofrezcan el servicio de piscina termal

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- b) El área de piscina cuenta con las instrucciones de uso y seguridad situadas en un lugar visible.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- c) Cuenta con áreas recreativas en instalaciones propias o contratadas

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

## **5.8 SERVICIOS GENERALES**

### **5.8.1 Zona de mantenimiento**

- a) Cuenta con depósitos para herramientas.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- b) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

### **5.8.2 Zona de maquinas**

- a) Cuenta con cuarto de maquinas.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- b) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo al cuarto de maquinas.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**5.8.3 Manejo de residuos**

- |   |         |         |
|---|---------|---------|
| a) Cuenta con cuarto para basuras.  | SI ____ | NO ____ |
| b) Cuenta con recipientes identificados para basuras.   | SI ____ | NO ____ |
| c) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo al cuarto de basuras. | SI ____ | NO ____ |
| d) Cuenta con un programa de reciclaje, manejo de basuras y de residuos orgánicos.              | SI ____ | NO ____ |

**5.8.4 Manejo de Aguas Residuales**

- |   |         |         |
|---|---------|---------|
| a) El establecimiento cuenta con un sistema de recolección de aguas residuales. | SI ____ | NO ____ |
| b) El establecimiento cuenta con pozo séptico o alcantarillado                  | SI ____ | NO ____ |
| c) Se tiene programa y registros de mantenimiento al pozo séptico.              | SI ____ | NO ____ |

**6. REQUISITOS DEL SERVICIO****6.1 EDIFICACIÓN****6.1.1 Insonorización**

- |   |         |         |
|---|---------|---------|
| a) Se tiene aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruido. | SI ____ | NO ____ |
|---|---------|---------|

**6.2 ESPACIOS PÚBLICOS****6.2.1 Recepción**

- |  |         |         |
|--|---------|---------|
| a) Las áreas de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas.                   | SI ____ | NO ____ |
| b) Las cortinas, persianas o similares están limpias, sin manchas, ni rotas.                               | SI ____ | NO ____ |
| c) Se tiene ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. | SI ____ | NO ____ |
| d) Se tiene un registro de huéspedes.  | SI ____ | NO ____ |
| e) Se comunica al huésped la información sobre el procedimiento de quejas.                                 | SI ____ | NO ____ |
| f) Existe en el área de recepción un sistema de comunicación.  | SI ____ | NO ____ |
| g) La cuenta del cliente está disponible para saldos parciales.  | SI ____ | NO ____ |

- h) En el área de recepción se brinda información turística del sitio donde está ubicado el establecimiento de alojamiento. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- i) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- j) Cuentan con una guía turística y mapas de la región. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- k) Se da información al cliente sobre las tarifas vigentes. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- l) Las tarifas están en un lugar visible. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- m) Se brinda información sobre los servicios de alimentación y complementarios. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- n) Se lleva un control de entradas y salidas de huéspedes mediante un libro de registro. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**6.2.2 Baños públicos**

- a) Cuentan con agua las 24 h. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- b) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- c) Tienen jabón y toallas. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- d) Los baños cuentan con portarrollos de papel. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- e) Tienen cesto para papeles. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- f) Tienen programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**6.3 HABITACIONES****6.3.1 Seguridad**

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

**6.4 BAÑOS DE HABITACIONES****6.4.1 Artículos y enseres**

- a) Se tiene una barra de jabón por huésped. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- b) Tienen papel higiénico. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- c) Tienen champú para el cabello. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- d) Tienen cesto para papeles. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- e) Tienen programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**6.5 RESTAURANTE Y/O COMEDOR****6.5.1 Aspecto/apariencia**

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

**6.5.2 Restaurante y/o comedor**

- a) Se cuenta con una carta de alimentos.

Nota: Cuando aplique      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- b) Se cuenta con una carta de licores.

Nota: Cuando aplique      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**6.5.3 Elementos del montaje**

- a) Los elementos del montaje están limpios, sin roturas ni manchas.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- b) Los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**6.5.4 Vajilla**

- a) La vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación sin ralladuras ni roturas.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- b) El menaje corresponde al 150 % de la capacidad en huéspedes del lugar.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**6.5.5 Cristalería y cubertería**

- a) La cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación sin roturas, ni ralladuras.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- b) La cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación sin roturas, ralladuras ni torceduras.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- c) El menaje corresponde al 150 % de la capacidad del lugar.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**6.5.6 BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA**

- a) El área de alimentos y bebidas cumple con la reglamentación legal vigente.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

**6.6 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS****6.6.1 Servicios básicos**

- a) Cuentan con servicio de lavandería.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- b) Tienen cajilla de seguridad.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

- c) Cuentan con el servicio de reservación de excusiones o tours. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- d) Ofrecen el servicio de llamada despertador. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- e) Recibe una o más tarjetas de crédito o debito. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- f) Facilita el acceso a servicios médicos. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- g) Tienen seguro para huéspedes. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- h) Tienen botiquín de primeros auxilios. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## 6.7 SERVICIO AL CLIENTE

### 6.7.1 Servicio al cliente en recepción

- a) Atención disponible las 24 h. 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 establecimiento de alojamiento. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- d) Se da información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- e) Se tiene conocimiento de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. 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. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### 6.7.2 Prevención y anticipación de quejas

- a) Se dispone de un procedimiento de atención de quejas y reclamos. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- c) Se deja constancia, desde la recepción, a los turnos siguientes, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### 6.7.3 Tratamiento de quejas

- a) Existen los medios para el registro de quejas. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- b) Las quejas de los clientes son atendidas y se tienen en cuenta las correcciones pertinentes. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

- c) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento de las correcciones pertinentes.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

## **6.8 SERVICIO DE RESERVAS**

### **6.8.1 Características del servicio**

- a) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y 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 \_\_\_\_

### **6.8.2 Proceso de prestación**

- a) El servicio de reservas dispone de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- b) Las reservas son atendidas por personas capacitadas 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 de alojamiento.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y registrado.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

## **6.9 SERVICIO DE PORTERÍA, EQUIPAJE Y BOTONES**

### **6.9.1 Características del servicio**

- a) El personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- b) El personal atiende y facilita la entrada de su equipaje al establecimiento de alojamiento.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_
- c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones.      SI \_\_\_\_      NO \_\_\_\_

### **6.9.2 Proceso de prestación del servicio**

- a) Se cuenta con el servicio de transporte seguro de equipaje.      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, se establece el mecanismo para diferenciarlos de los clientes de otros grupos.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## 6.10 REGISTRO Y ACOMODACIÓN

### 6.10.1 Características del servicio

a) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

b) Siempre se acompaña al cliente a su habitación.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

### 6.10.2 Proceso de prestación del servicio

a) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

b) En el caso de recepción de grupos, el responsable del servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

c) Se tienen dispuestas las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

d) Se ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

e) Se ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

## 6.11 SEGURIDAD

### 6.11.1 Características del servicio

a) El horario del servicio de seguridad se presta durante las 24 h

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) Se dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recuperar los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

f) Se tiene un plan de contingencia para desastres naturales,

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

atentados terroristas, delincuencia común.

- g) El personal está capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

#### 6.11.2 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 de alojamiento.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- b) Se entrega la llave únicamente a la persona registrada.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

#### 6.12 CANCELACIÓN DE CUENTA Y SALIDA (*Check Out*)

##### 6.12.1 Características del servicio

- a) El horario de atención al huésped está disponible durante las 24 h.

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) Se 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 y/o debito, se realiza de acuerdo con el protocolo de servicio y seguridad.

Nota: Cuando aplique

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 \_\_\_\_

#### 6.13 REQUISITOS DEL PERSONAL DE SERVICIO

##### 6.13.1 Requisitos del personal de recepción

- a) Establece y documenta los perfiles de educación, experiencias, capacitación y habilidades 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 \_\_\_\_

- c) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamiento.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- d) El vestuario del personal de recepción esta limpio, sin manchas ni roturas y sin remiendos.

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

**6.13.2 Requisitos del personal de cocina - propio o contratado**

- a) Tienen las 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 \_\_\_\_\_

**6.13.3 Requisitos del personal servicio de comedor - propio o contratado**

- a) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamiento. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- b) El vestuario del personal del servicio de comedor está limpio, sin manchas ni roturas y sin remiendos. SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

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

- a) Deberán cumplir el 100 % de los requisitos de planta y servicio establecidos en la norma, además de los requisitos legales vigentes.

**ANEXO A****BIBLIOGRAFÍA**

ORDENACIÓN ALOJAMIENTOS RURALES CASTILLA LA MANCHA. Decreto 43 de 1994 de la Conserjería de Industria y Turismo de la Junta de comunidades de Castilla La Mancha de ordenación de alojamiento turístico en casas rurales.

REGULACIÓN DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO RURAL EN EL INTERIOR DE LA COMUNIDAD VALENCIANA. Decreto 253 de 1994 de 7 de diciembre, del Gobierno Valenciano, regulador del alojamiento turístico rural en el interior de la comunidad valenciana.

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.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – PROGRAMA CLUB DE CALIDAD HACIENDAS DEL CAFÉ, Gobernación del Quindío 2001 – 2003.

DECRETO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS RURALES – DATOS IDENTIFICACIÓN DATOS ESTABLECIMIENTO RURAL.

[www.mintur.gub.uy/decretos/rurales.htm](http://www.mintur.gub.uy/decretos/rurales.htm)

MANUAL DE MEJORA DE INTALACIONES Y SERVICIOS TURÍSTICOS, “Proyecto Para el fortalecimiento de los servicios turísticos en Nuquí y Bahía Solano. Departamento del Chocó.

**ANEXO B**

**(Informativo)**

NTC 1461, Higiene y seguridad, colores y señales de seguridad.

NTC 1867, Higiene y seguridad, sistema de señales contra incendio.

Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE pagina web [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co)

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