

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006

2009-08-27

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



Libertad y Orden

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Viceministerio de Turismo

E: CLASSIFICATION OF ESTABLISHMENTS OF HOUSING
AND ACCOMODATIONS. CATEGORIZATION FOR STARS
OF HOTELS. REQUIREMENTS.

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: alojamiento; categoría; categorización;
clasificación; estrellas; hospedaje;
hotel; 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

Primera actualización

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 y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación y implementación efectiva de la norma.

La NTSH 006 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2009-08-27

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.

ALCALDÍA DE SAN ANTERO
ARMENIA HOTEL S.A.
ASOCIACIÓN HOTELERA DE COLOMBIA
-COTELCO-
BUREAU VERITAS CERTIFICATION
CAPITULOS REGIONALES COTELCO
CASA HOTEL CORTIJO DEL POBLADO
CASA HOTEL DEL NORTE
CENTRO DE VACACIONES CAFAM
CENTRO TURISTICO RECREACIONAL
TULAIMA
CLUB CAMPESTRE BUCARAMANGA
COLCHONES DREAMZ.
COMITÉ PARALIMPICO COLOMBIANO
CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD
CORPORACION DE TURISMO
CARTAGENA DE INDIAS

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
CORVEICA HOTEL PALMA ARENA
CORVEICA HOTEL PALMA REAL
COTECNA CERTIFICADORA SERVICES
EL LAGUITO S.A.
ESPUMALANDIA LTDA.
ESTELAR PAIPA HOTEL Y CENTRO DE
CONVENCIONES
FINCA CAMPESTRE EL MESÓN
FONTUR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS
LIBERTADORES
HILAT S.A.
HOTEL ALMIRANTE CAFAM
HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

HOTEL BACATÁ
HOTEL BELLA ISLA CLUB EL LAGUITO
HOTEL BOGOTÁ PLAZA
HOTEL BOLÍVAR
HOTEL BOLÍVAR PLAZA
HOTEL CABO DE LA VELA
HOTEL CAMPESTRE LAS BAILARINAS
HOTEL CAMPESTRE LOS ARRAYANES
HOTEL CARIBE
HOTEL CARIBE CARTAGENA
HOTEL CASA DE LA BOTICA
HOTEL CASA VICTORIA
HOTEL COSMOS 100
HOTEL CHICAMOCHA
HOTEL DE LA ÓPERA
HOTEL EDEN COUNTRY INN
HOTEL EL BOSQUE
HOTEL EL CAMPIN
HOTEL EMBASSY PARK
HOTEL ESTELAR LA FONTANA
HOTEL ESTELAR SUITES JONES
HOTEL FONTANAR PRADO
HOTEL FONTIBON
HOTEL GRAND HOUSE
HOTEL GUANE
HOTEL HILL HOUSE
HOTEL KARLAKA
HOTEL KUALAMANA CAFAM
HOTEL LA SIERRA
HOTEL LA TRIADA
HOTEL LAS AMÉRICAS
HOTEL LAS CAMELIAS
HOTEL LAS LOMAS
HOTEL LOS VIÑEDOS
HOTEL MEDITERRÁNEO
HOTEL MONTICELO
HOTEL MORRISON
HOTEL MUDEJAR
HOTEL PARK 10
HOTEL PICASSO
HOTEL PIPATON
HOTEL PLAYA
HOTEL PLAZA MAYOR
HOTEL PLAZA VERSALLES
HOTEL POBLADO ALEJANDRÍA

HOTEL POBLADO PLAZA
HOTEL PORTÓN BOGOTÁ
HOTEL PORTÓN DE LA 10
HOTEL PORTÓN MEDELLÍN
HOTEL PRÍNCIPE
HOTEL PUERTA DEL SOL
HOTEL RINCÓN DE SANTA BÁRBARA
HOTEL ROSALES PLAZA
HOTEL SAN JUAN
HOTEL SANTA BARBARA
HOTEL SOFITEL BOGOTÁ VICTORIA
REGIA
HOTEL SUITES 101 PARK HOUSE
HOTEL TAYRONA
HOTEL TURÍSTICO LA LUNA
HOTEL VALLE REAL
HOTEL VILLA MAR
HOTEL WINDSOR HOUSE
HOTEL ZUANA
HOTELES ROYAL
HOTELES SOL CARIBE SAN ANDRES
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS
TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN -ICONTEC-
INTERNATIONAL ELEVATOR INC
INTERTEK SYSTEMS CERTIFICATION
COLOMBIA
KASSANI DISEÑO S.A.
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA
Y TURISMO
PLUMAS Y COLCHONES LTDA.
POBLADO HOTELES S.A.
PORTAL DEL RODEO ESTILO EJECUTIVO
PRESTIGE / EUROQUALITAS
SANTAFÉ BOUTIQUE HOTEL
SERVICIOS HOTELEROS AGUA DE DIOS
SGS COLOMBIA S.A.
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.
TOURISM CONSULTING
TROPIC T.
UNIDAD CUERPO DE BOMBEROS
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE
BARRANQUILLA
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
COLOMBIA

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

ABADIA COLONIAL
ABRHAM HOSTAL Y CENTRO DE
ENCUENTROS
ACANTO PLAZA SUITES
ACUARAMA 84
ADMINISTRADORA J.M. AGUILERA Y CIA.

AFFINITY APARTA HOTEL
ALBANIA SUITES HOTEL
ALCAZAR DE PATIO BONITO
ALEGRIA S HOSTEL
ALFIZ - CASA PATRIMONIAL - ALFIZ
ALMIRANTE JOSE HOTEL

ALOJAMIENTO LA CASONA
ALOJAMIENTO MI CASA
ALOJAMIENTO SAN JUDAS
ALOJAMIENTOS EMPRESARIALES Y
TURISTICOS MEDELLIN
ALPES BOGOTA HOSTAL
ALTO DE LA PALMA CASA HOTEL &
RESTAURANTE
ANAMICHU SUITES
ANDALUZ PLAZA HOTEL BOUTIQUE
ANDES RESORT
ANTIGUA BELEN BED Y BREAKFAST
APARTA ESTUDIOS ANDINO
APARTA ESTUDIOS BERTHA
APARTA SUITE EGINA NO 1
APARTA SUITE EGINA NO 2
APARTA SUITE TORRE 42
APARTA SUITE TORRE IGLESIA POBLADO
APARTAESTUDIOS FLAMINGOS CALI
APARTAESTUDIOS HACIENDA REAL
APARTAHOTEL 51
APARTAHOTEL ALCAZAR DEL PARQUE
APARTAHOTEL ANAYACO
APARTAHOTEL APOLO
APARTAHOTEL BOVEDAS DE SANTA CLARA
APARTAHOTEL BRETON HILL
APARTAHOTEL BUENAS NOCHES
APARTAHOTEL CALI
APARTAHOTEL CASA DE SION
APARTAHOTEL CATLEYA
APARTAHOTEL DE LA COSTA
APARTAHOTEL DEL RIO
APARTAHOTEL EL CAMPANARIO
APARTAHOTEL EL CASTILLO
APARTAHOTEL EL TURISTA
APARTAHOTEL ESTADIO REAL
APARTAHOTEL FONTIBON
APARTAHOTEL HABITAT
APARTAHOTEL IGUANA
APARTAHOTEL INTIMO
APARTAHOTEL IROTAMA DEL SOL
APARTAHOTEL KAROLINA REAL
APARTAHOTEL LA 14
APARTAHOTEL LA CASTELLANA
APARTAHOTEL LA CIUDAD
APARTAHOTEL LA FLORIDA
APARTAHOTEL LAGOS DEL NORTE
APARTAHOTEL LAS AMERICAS
APARTAHOTEL LOS CORALES
APARTAHOTEL LUXOR PLAZA LTDA.
APARTAHOTEL MEDELLIN G.A.
APARTAHOTEL MIRAMAR
APARTAHOTEL MONTES
APARTAHOTEL MOULIN ROUGE
APARTAHOTEL NOCHES DE LUNA
APARTAHOTEL NUTIBARA
APARTAHOTEL REY DE ORIENTE

APARTAHOTEL RIBERA DEL RIO
APARTAHOTEL SAUCES DEL ESTADIO
APARTAHOTEL SENDERO DEL RIO
APARTAHOTEL SEXTA AVENIDA
APARTAHOTEL SINGAPUR
APARTAHOTEL TISKIRAMA
APARTAHOTEL TORNASOL
APARTAHOTEL TORRE DEL PRADO
APARTAHOTEL TRES CASITAS
APARTAHOTEL YIVINICA
APARTAHOTEL YUMA
APARTAMENTO ESTUDIO 70 NORTE
APARTAMENTO LOS CEDROS
APARTAMENTOS AMOBLADOS MEDALLA
REAL LTDA.
APARTAMENTOS EL CASTILLO
APARTAMENTOS EL GOLFO
APARTAMENTOS EL OASIS
APARTAMENTOS ESTELAR
APARTAMENTOS FAMILIARES ELITE
APARTAMENTOS GALERIAS 51
APARTAMENTOS GALERIAS 52
APARTAMENTOS HILL HOUSE
APARTAMENTOS LAGO 76
APARTAMENTOS LAGUNA PLAZA 75
APARTAMENTOS MONTECARLO
APARTAMENTOS PALMA DE MALLORCA
APARTAMENTOS RIO TOURS
APARTASUITE SANTA BARBARA 120
APARTASUITES PORTAL DEL RODEO
AQUANTIS BED BREAKFAST AND
DIVING LTDA.
ATLANTIS PLAZA HOTEL
AUTORIDADES REGIONALES DE
TURISMO
AZULADO APARTAHOTEL
BABILONIA CENTRO CAMPESTRE
BAHIA DEL SOL HOTEL
BAHIA HOTEL
BANTU HOTEL LTDA
BED & BREAKFAST NICO
BELLA ISLA AVENTURA RESORT
BETOCCA HOTEL
BH EL RETIRO
BLUE SUITES HOTEL
BUCARAMANGA
BUENOS AIRES HOTEL
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE
ANTIOQUIA
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR
DEL TOLIMA
CALI PLAZA HOTEL
CALPES S.A. - HOTEL NEIVA PLAZA
CAMATAJUA
CANADA HOTEL
CARIBBEAN GOLD HOTEL
CARIBBEAN SEA FLOWER

CARIBE MAR HOTEL
CASA DANN CARLTON
CASA HOSPEDAJE ISRAEL
CASA HOSTAL NOVOARTE
CASA HOTEL ASTURIAS
CASA HOTEL LA CEIBA
CASA HOTEL LA ESTANCIA
CASA HOTEL LA VILLA
CASA HOTEL MISIA MARIA
CASA HOTEL PARATEBUENO
CASA HOTEL PIETRA SANTA
CASA HOTEL VILLA CRISTINA
CASA HOTEL VILLA DE MOMPOX
CASA QUERO SPA VILLA E.U.
CASA REAL BED & BREAKFAST
CASA REAL HOTEL
CASA VACACIONAL VILLA DANIELA
CASABLANCA 98 HOTEL
CASANOVAS HOTEL
CASONA REAL HOTEL
CASTILLO DE JANETH HOTEL
CASTILLO Y CIA HOTEL MIAMI
CAVIAR HOTEL
CENTRO COMERCIAL Y HOTEL DE
TURISMO DE CAICEDONIA
CENTRO DE CONVENCIONES CASA DE
LOS FUNDADORES
CENTRO DE CONVENCIONES LA
ESPERANZA
CENTRO DE CONVENCIONES QUIRAMA
CENTRO DE EVENTOS PAL ANILLO
CENTRO DE EVENTOS PALMAR
CENTRO DE IDIOMAS Y TURISMO DE
CARTAGENA -CITUCAR-
CENTRO DE TURISMO - CENTUR
CENTRO RECREACIONAL CHICORAL
CENTRO RECREACIONAL COMFENALCO
CENTRO RECREACIONAL DOS
QUEBRADAS
CENTRO RECREACIONAL EL CANOERO
CENTRO RECREACIONAL EL DESCANSO
-CAJACOPI-
CENTRO RECREACIONAL LA
PEDREGOSA
CENTRO RECREACIONAL LA RELIQUIA
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA
CENTRO RECREACIONAL VILLA CLARITA
CENTRO RECREACIONAL Y
VACACIONAL LLANO CARIBEÑO
CENTRO RECREACIONAL Y VACACIONAL
PUERTO ROYAL
CENTRO RECREACIONAL Y VACACIONAL
YANACONAS COMFENA
CENTRO RECREATIVO COCORNA
CENTRO TURISTICO CAÑO CRISTAL S.A.
CENTRO VACACIONAL ARCO IRIS
CENTRO VACACIONAL BRISAS DEL RIO
SUPIA
CENTRO VACACIONAL COMCAJA
COVEÑAS
CENTRO VACACIONAL EL ALCARAVAN
CENTRO VACACIONAL EL BOSQUE
CENTRO VACACIONAL EL JUNCAL
CENTRO VACACIONAL EL PORVENIR
CENTRO VACACIONAL EL PUENTE
CENTRO VACACIONAL LA FLORIDA
CENTRO VACACIONAL LA GAITANA
CENTRO VACACIONAL LAGOSOL
CENTRO VACACIONAL LAJITAS
CENTRO VACACIONAL LAS PALMERAS
CENTRO VACACIONAL MIRADOR DEL
SUMAPAZ
CENTRO VACACIONAL RANCHO SAN
ANDRES
CENTRO VACACIONAL SAEL
CENTRO VACACIONAL TAIRONA
CENTRO VACACIONAL TIERRA
CALIENTE-CORBANCA
CENTRO VACACIONAL TURISTICO LA
FONTANA
CHARLESTON BOGOTÁ
CHICO IMPERIAL SUITES
CITY FOUR POINT HOTEL
CLUB EL NOGAL
CLUB HOTEL CAMPESTRE LA GUAJIRA
CLUB HOTEL CARTAGENA PLAZA
CLUB HOTEL RESTAURANTE VILLA REAL
CLUB HOTEL YAJAIRA
CLUB Y CENTRO VACACIONAL SANTA ANA
COLOMBIAN HOTELS CHINAUTA
COMFAMILIAR RISARALDA
COMPAÑÍA HOTELERA CARTAGENA
PLAZA LTDA.
COMPLEJO TURISTICO EL LAGUITO DE
ARMERO
COMPLEJO TURISTICO LAS PALMAS
COMPLEJO TURISTICO OCASO CARIBE
COMPLEJO TURISTICO PALMA REAL
HOTEL CLUB
COMPLEJO TURISTICO PUNTA LARGA
CONTRY INTERNATIONAL HOTEL
CURADURIAS URBANAS
DAZA HOTEL
DEL BOSQUE HOTEL
DELIRIO HOTEL
DERUSTHOTEL BEACH CLUB
DINASTIA REAL HOTEL
ECO HOTEL ALTO CAUCA ECO HOTEL
LOS GUADUALES
ECO HOTEL LOS LAGOS
ECO HOTEL LOS TRINITARIOS
ECO HOTELES DEL CARIBE E.U.

ECOHOTEL CAÑON DEL RIO PATA
ECOHOTEL EL REPOSO
ECOHOTEL LA CASONA
ECOHOTEL MANAKA
ECO-HOTEL VISPERAS
EL CASTILLO DE PANCE ECOHOTEL
EL CEDRO HOTEL
EL EDEN COUNTRY INN
EL EDEN PORTEÑO
EL GRAN HOTEL
EL GRAN HOTEL LA 39
EL MARQUES HOTEL BOUTIQUE
EMILIANO BED & BREAKFAST
ESTELAR POBLADO ALEJANDRIA
ESTILO EJECUTIVO SUITES S.A.
FAMIHOTEL GUAYACANES
FANINY HOTEL
FINCA HOTEL BUENAVISTA
FINCA HOTEL CASA LUNA
FINCA HOTEL DE PIPE
FINCA HOTEL EL BOSQUE DEL SAMAN
FINCA HOTEL EL INDIO
FINCA HOTEL EL MIRADOR DE JERICO
FINCA HOTEL EL RANCHO DE LUIGUI
FINCA HOTEL LA ALDEA
FINCA HOTEL LA COLINA
FINCA HOTEL LA GABRIELA
FINCA HOTEL LA MARINELA
FINCA HOTEL MIRADOR DEL ROCIO
FINCA HOTEL NUTABES
FINCA HOTEL RANCHO BONITO
FINCA HOTEL VILLA DEL LAGO
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
GETSEMANI HOTEL EL PEDREGAL
GHL COMFORT HOTEL LOS HEROES
GIRARDOT RESORT HOTEL
GIRARDOT ROYAL HOTEL
GLOBAL HOSTELS
GOLDEN BOGOTA HOTEL
GRAN HOTEL ASTOR
GRAN HOTEL BUENAVENTURA
GRAN HOTEL INN
GRAN HOTEL IPARU
GRAN HOTEL LAS PALMAS
GRAN HOTEL PORTEÑO
GRAN HOTEL ROLDANILLO
GRAN HOTEL SOGAMOSO

HABITEL
HACIENDA BALANDU
HACIENDA EL BOSQUE
HACIENDA EL CORAL
HACIENDA EL ROSARIO S.A.
HACIENDA LAGO GRANDE
HACIENDA MONACO
HACIENDA MORALVA
HACIENDA SANTA INES SUITES
HAMACAS HOTEL
HIGH PARK HOTEL
HOSPEDAJE ALTOS DE LA CRUZ
HOSPEDAJE AMARU
HOSPEDAJE AMERICAN INN
HOSPEDAJE BRICEÑO
HOSPEDAJE CACIQUE SUGAMUXI
HOSPEDAJE CAMELOT
HOSPEDAJE CASA BLANCA REAL
HOSPEDAJE CASA DEL PARQUE
HOSPEDAJE CURAZAO
HOSPEDAJE DANILO
HOSPEDAJE DE GUATAVITA
HOSPEDAJE DEISY
HOSPEDAJE EL CORTIJO
HOSPEDAJE EL GRAN OASIS
HOSPEDAJE JUANCA
HOSPEDAJE LA 18
HOSPEDAJE LA 33
HOSPEDAJE LA AVENIDA ONCE
HOSPEDAJE LA CASONA
HOSPEDAJE LA LUNA
HOSPEDAJE LA MANSION
HOSPEDAJE LOS LAURELES
HOSPEDAJE LOS VOLCANES
HOSPEDAJE MEXICO CENTRAL
HOSPEDAJE MI CASITA
HOSPEDAJE MONACO
HOSPEDAJE MONTREAL
HOSPEDAJE NUEVO FORTUNA
HOSPEDAJE SADIGUA
HOSPEDAJE SAN JOSE DE LA VILLA
HOSPEDAJE SAN MIGUEL
HOSPEDAJE SANTA FE
HOSPEDAJE TRANQUILANDIA
HOSPEDAJES CORONA
HOSPEDAJES LUNA AZUL
HOSPEDERIA ALMARUS
HOSPEDERIA DURUELO
HOSPEDERIA EL OCOBO
HOSPEDERIA LA ROCA
HOSPEDERIA LOS AMIGOS
HOSPEDERIA METROPOL
HOSPEDERIA NEMQUETEBÁ
HOSPEDERIA VILLA JULIA
HOSPEDERIA VILLA LINA
HOSPERIA QUINTA REAL
HOSTAL ALTO DE LOS ANDAQUIES

HOSTAL ARRECIFES BED Y BREAKFAST
HOSTAL BOGOTA REAL
HOSTAL BRISSAMAR
HOSTAL CALIDAD HOUSE
HOSTAL CALIFORNIA
HOSTAL CALIMA REAL
HOSTAL CAMBI DE SAN AGUSTIN
HOSTAL CAMPESTRE LA CASONA
HOSTAL CAPURGANA
HOSTAL CASA AMERICANA
HOSTAL CASA DE LAS PALMAS
HOSTAL CASA FRANCO MERCEDES
HOSTAL CASA SANTAMARIA
HOSTAL CASA TENERIFE
HOSTAL CASA TEQUENDAMA
HOSTAL CASA VIEJA
HOSTAL CASABLANCA BOGOTA
HOSTAL CASANOVA
HOSTAL COLOMBIA
HOSTAL COLON
HOSTAL COLONIAL ANDINO
HOSTAL CORAL
HOSTAL DEL REGIDOR
HOSTAL DOÑA MANUELA
HOSTAL ECLIPSE
HOSTAL EL CEDRAL
HOSTAL EL CERRITO
HOSTAL EL DIAMANTE VERDE
HOSTAL EL FARAON
HOSTAL EL GAITERO
HOSTAL EL RECUERDO
HOSTAL GALEON REAL
HOSTAL HACIENDA LA VENTA
HOSTAL HACIENDA MALABAR
HOSTAL ITACA
HOSTAL LA CASONA
HOSTAL LA CASONA DE GETSEMANI
HOSTAL LA CASONA DE LA BONITA
HOSTAL LA PALMERITA
HOSTAL LA POSADA DEL DUQUE
HOSTAL LA TERRAZA
HOSTAL LAIKA
HOSTAL LOS BUCAROS
HOSTAL LOS PALMARES
HOSTAL MALECON
HOSTAL MAR AZUL
HOSTAL MARILUNA
HOSTAL MEDELLIN
HOSTAL MI POSADA
HOSTAL MIRAMAR
HOSTAL MISION SANTA BARBARA
HOSTAL MONTECARLO
HOSTAL MONTIEL S
HOSTAL ORQUIDEA
HOSTAL PASO REAL
HOSTAL PELIKAN
HOSTAL PORTON DE PROVENSA

HOSTAL PRADO
HOSTAL PROVENZA
HOSTAL REAL BUCARAMANGA
HOSTAL REAL DEL CLARET
HOSTAL RENACER
HOSTAL ROMANZA
HOSTAL SAN DIEGO
HOSTAL SANTANDER
HOSTAL SANTIAGO DE ARMAS
HOSTAL TAMARINDO
HOSTAL TRUJILLO PLAZA
HOSTERIA AMBEYMA
HOSTERIA BOHIOS
HOSTERIA CIUDAD CAPITAL
HOSTERIA DE LA PLAZA MENOR
HOSTERIA GUARACU
HOSTERIA LA GAITANA-TIMANA
HOSTERIA LA MONTAÑA
HOSTERIA LAS CAMELIAS
HOSTERIA LOS FRAILES
HOSTERIA MATAMUNDO
HOSTERIA MIS ANCESTROS
HOSTERIA PASO REAL
HOSTERIA SAN LUIS
HOSTERIA SAN MIGUEL
HOSTERIA VEGAS DEL CAUCA
HOSTERIA VILLA DEL SOL
HOTEL & SUITES SORRENTO
HOTEL 3 BANDERAS
HOTEL 3 BANDERAS PLAYA
HOTEL 63 IN EJECUTIVO
HOTEL A.B.C.
HOTEL ACANDI
HOTEL ACAPULCO
HOTEL ACAPULCO DE CAUCASIA
HOTEL ACAPULCO DE VILLA ROSARIO
HOTEL ACAPULCO DEL GUAVIARE
HOTEL ACORA
HOTEL ACUARELA
HOTEL ACUARIO
HOTEL ACUARIUS
HOTEL ADELA
HOTEL AEROPUERTO
HOTEL AEROPUERTO SAN JOSE
HOTEL AGUA BED AND BREAKFAST
HOTEL AGUA BLANCA
HOTEL AGUALONGO
HOTEL AISPORT
HOTEL AKURAWA
HOTEL ALAMEDA BOGOTA
HOTEL ALAMEDA DE LA 10
HOTEL ALAMEDA DE SOPO
HOTEL ALCALA
HOTEL ALCAYATA COLONIAL
HOTEL ALCAZAR
HOTEL ALCIRA
HOTEL ALEJANDRIA - MEDELLIN

HOTEL ALESSIO
HOTEL ALICANTE
HOTEL ALMAR CAPURGANA
HOTEL ALMIRANTE PADILLA
HOTEL ALTAVISTA DEL LAGO
HOTEL AMAJARI
HOTEL AMARNA
HOTEL AMARU
HOTEL AMBALA
HOTEL AMBALA BOGOTA COLONIAL
HOTEL AMBASSADOR
HOTEL AMERICAN DREAM AND EVENTS
HOTEL AMERICAN DREAMS
HOTEL AMERICAN GOLF
HOTEL AMERICAN RESORT
HOTEL AMERICANA
HOTEL AMERICANA PLAZA
HOTEL AMERICANO NEIVA
HOTEL AMERICANO PLUS
HOTEL ANACONDA
HOTEL ANAPOIMA NO 1
HOTEL ANAPOIMA NO 2
HOTEL ANDES
HOTEL ANDES PLAZA
HOTEL ANDINO
HOTEL ANDINO IBAGUE
HOTEL ANDINO NEIVA
HOTEL ANDINO ROYAL
HOTEL ANGASMAYO
HOTEL ANGIE
HOTEL ANOCHECER LLANERO
HOTEL ANVAMAR S.A.
HOTEL APARTA HOTEL DON TOBI
HOTEL APARTAMENTOS MONTERREY
HOTEL AQUARIUM
HOTEL AQUARIUM SUPER DECAMERON
HOTEL ARAGON
HOTEL ARAWAK MEXION
HOTEL ARBOLEDA
HOTEL ARENA BLANCA
HOTEL ARHUACO CENTRO DE NEGOCIOS
HOTEL ARIES
HOTEL ARIMAKA
HOTEL ARIPORO
HOTEL ARITA
HOTEL ARIZONA
HOTEL ARIZONA SUITES
HOTEL ARODAL
HOTEL ARRECIFES CARIBEÑO
HOTEL ARTHUR II
HOTEL ARTUN
HOTEL ARV
HOTEL ASTOR
HOTEL ASTORIA REAL
HOTEL ATLANTIC
HOTEL ATLANTIC BLUE
HOTEL AVENIDA 72

HOTEL AVENIDA 85
HOTEL AVENIDA DE LA MESA
HOTEL AVENIDA DORADO
HOTEL AVENIDA JIMENEZ
HOTEL AVENIDA REAL
HOTEL AVENIDA TVM
HOTEL BACHUE
HOTEL BAHAMAS TUNJA
HOTEL BAHIA
HOTEL BAHIA BLANCA
HOTEL BAHIA MONIQUIRA
HOTEL BAHIA SARDINA
HOTEL BAHIA TAGANGA
HOTEL BALCONES DE SAN AGUSTIN
HOTEL BALCONES DE SAN FRANCISCO
HOTEL BALCONES DEL MIRANDA
HOTEL BALMORAL BUCARAMANGA
HOTEL BALNEARIO LAS CABAÑAS
HOTEL BANANA
HOTEL BARAHONA 72
HOTEL BARILOCHE
HOTEL BARLOVENTO
HOTEL BARRANCABERMEJA PLAZA
HOTEL BARRANQUILLA
HOTEL BARRANQUILLA PLAZA
HOTEL BELFORT
HOTEL BELLA MONTAÑA
HOTEL BELLAVISTA CARTAGENA
HOTEL BELLAVISTA DEL LLANO
HOTEL BENIDORM
HOTEL BERLIN
HOTEL BETOMA
HOTEL BH LA SALLE
HOTEL BOCAGRANDE DEL MAR
HOTEL BOCHICA
HOTEL BOGA IBAGUE
HOTEL BOGOTA CENTRAL
HOTEL BOGOTA DE FUSAGASUGA
HOTEL BOGOTA NORTE IN
HOTEL BOGOTA REGENCY
HOTEL BOLIVAR
HOTEL BOLIVAR PLAZA DORADA
HOTEL BOLIVAR PLAZA PASTO
HOTEL BOLIVAR SUITE
HOTEL BONAIRE
HOTEL BONANZA GUAVIARE
HOTEL BONAVENTO DEL MAR
HOTEL BOSQUES DE ATHAN
HOTEL BOSTON
HOTEL BOTERO PLAZA
HOTEL BOULEVARD 58
HOTEL BOUTIQUE LA SERENA
HOTEL BOYACA LA 24
HOTEL BRISAS DE SAN MIGUEL
HOTEL BRISAS DEL MANACACIAS
HOTEL BRISAS DEL SINU
HOTEL BRISAS MARINAS

HOTEL BRISAS REAL
HOTEL BRITANIA MATEUS
HOTEL BUCARAMANGA
HOTEL BUCARICA DE PUERTO LOPEZ
HOTEL BUENAVISTA
HOTEL BUENOS AIRES SORACA
HOTEL CABAÑAS CLUB CAFETERO DEL
QUINDIO
HOTEL CABAÑAS EL EDEN
HOTEL CABAÑAS EL PORTON
HOTEL CACIQUE
HOTEL CACIQUE CHALALA
HOTEL CACIQUE GUANENTA
HOTEL CACIQUE REAL
HOTEL CACIQUE T
HOTEL CACIQUE TONE
HOTEL CAICEDONIA PLAZA
HOTEL CALAMAR
HOTEL CALAMO
HOTEL CALARCA N. 2
HOTEL CALI
HOTEL CALI INN
HOTEL CALI REAL
HOTEL CALIFORA
HOTEL CALIFORNIA
HOTEL CALIPSO
HOTEL CALLE REAL CHIQUINQUIRA
HOTEL CALLE REAL DAGUACHICA
HOTEL CALLE REAL ISTMINA
HOTEL CALYPSO BEACH
HOTEL CAMELIA REAL
HOTEL CAMELOT PLAZA
HOTEL CAMINO REAL
HOTEL CAMORUCO
HOTEL CAMPESTRE ARBORETTO
HOTEL CAMPESTRE BALCON SOL DE
ORIENTE
HOTEL CAMPESTRE CACIQUE YARIGUI
HOTEL CAMPESTRE CASA DEL CONDE
MONTERREY
HOTEL CAMPESTRE CERRO DORADO
HOTEL CAMPESTRE EL CAMPANARIO
HOTEL CAMPESTRE HACIENDA SAN JOSE
HOTEL CAMPESTRE LA ALBORADA
HOTEL CAMPESTRE LA CASCADA
HOTEL CAMPESTRE LA LOMA CURITI
HOTEL CAMPESTRE LA MACARENA
HOTEL CAMPESTRE LA MARIA
HOTEL CAMPESTRE LAS GARZAS
HOTEL CAMPESTRE LAS MAÑANITAS
HOTEL CAMPESTRE LOS COLORES
HOTEL CAMPESTRE MIRADOR DEL
PIPINTA
HOTEL CAMPESTRE MONCADA LTDA
HOTEL CAMPESTRE NAVAR CITY
HOTEL CAMPESTRE QUINTA REAL

HOTEL CAMPESTRE REFUGIO VILLA
GLADYS
HOTEL CAMPESTRE SAN FERMIN
HOTEL CAMPESTRE VILLA LETICIA
HOTEL CAMPESTRE VILLA LINDA
HOTEL CAMPESTRE VILLA MONACO
HOTEL CAMPESTRE VILLA YUDY
HOTEL CANAIMA
HOTEL CAÑAVERAL
HOTEL CAÑAVERALITO
HOTEL CANCHALA
HOTEL CANDILEJAS
HOTEL CANEY
HOTEL CANEY DEL ARIARI
HOTEL CAPIBARA
HOTEL CAPILLA DEL LLANO
HOTEL CAPILLA DEL MAR
HOTEL CAPILLA DEL SOL
HOTEL CAPITAL
HOTEL CAPRI
HOTEL CAQUETA REAL HSC
HOTEL CARIBBEAN ON VACATION
HOTEL CARIBE DE APARTADO
HOTEL CARIBE PRINCESS
HOTEL CARIBE QUEEN
HOTEL CARIBE REAL
HOTEL CARIBE SUEZ
HOTEL CARIMAGUA
HOTEL CARIONGO DE PAMPLONA
HOTEL CARIVDI
HOTEL CARRETERO
HOTEL CARTAGENA BOCACANOA DEL SOL
HOTEL CARTAGENA MILLENNIUM
HOTEL CASA ANDREA
HOTEL CASA ANTIGUA
HOTEL CASA ARAGON
HOTEL CASA BELLA
HOTEL CASA BLANCA
HOTEL CASA BLANCA DE GRANADA
HOTEL CASA BLANCA SINCELEJO
HOTEL CASA CABAL
HOTEL CASA CHICO 101
HOTEL CASA COLONIAL JARDIN
HOTEL CASA DEL ALFEREZ
HOTEL CASA DEL ARZOBISPADO
HOTEL CASA DORADA
HOTEL CASA FORTTEL
HOTEL CASA GRANDE
HOTEL CASA HUESPED MAROEL
HOTEL CASA LA EMBAJADA
HOTEL CASA LA RIVIERA
HOTEL CASA LAURELES
HOTEL CASA MEDINA
HOTEL CASA MUÑOZ
HOTEL CASA OPIA
HOTEL CASA QUERO BED &
BREAKFAST

HOTEL CASA REAL
HOTEL CASA REAL BUGA
HOTEL CASA REAL CARTAGENA
HOTEL CASA REAL CUCUTA
HOTEL CASA REALEZA
HOTEL CASA REPUBLICANA
HOTEL CASA SANTA MARTA
HOTEL CASA SELVA
HOTEL CASA TROPICAL
HOTEL CASA VIRREY
HOTEL CASA YARIPA
HOTEL CASABLANCA
HOTEL CASABLANCA BUSINESS SUITES
HOTEL CASABLANCA LAURELES
HOTEL CASAGRANDE
HOTEL CASANARE
HOTEL CASANDRA
HOTEL CASARMA
HOTEL CASAS VACACIONALES
HOTEL CASERON PLAZA
HOTEL CASIMENA
HOTEL CASINO INTERNACIONAL
HOTEL CASONA DEL REY
HOTEL CASONA DEL SALITRE
HOTEL CASTALIA
HOTEL CASTILLA DE ORO
HOTEL CASTILLA REAL
HOTEL CASTILLO DEL MAR SUITE
HOTEL CASTILLO REAL ROYAL
HOTEL CATALINA REAL
HOTEL CATARNICA
HOTEL CATAY
HOTEL CAUCASIA
HOTEL CEIBA 1
HOTEL CENTENARIO PLAZA
HOTEL CENTER
HOTEL CENTER PLAZA PLUS
HOTEL CENTRAL CUCUTA
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL.
HOTEL CENTRO PLAZA
HOTEL CENTRO TURISTICO EL
CABRESTERO
HOTEL CHAIRA
HOTEL CHAMBU
HOTEL CHAMPAGNAT
HOTEL CHARLES SUITE
HOTEL CHARLESTON CARTAGENA
HOTEL CHARLOTTE
HOTEL CHICALA
HOTEL CHIGUALA
HOTEL CHILIMACO
HOTEL CHOCO
HOTEL CHUCARIMA
HOTEL CHUCARIMA & CIA LTDA.
HOTEL CIELO AZUL SUR
HOTEL CIMARRON
HOTEL CINEMA

HOTEL CISNE CARIBE
HOTEL CIUDAD BOGOTA
HOTEL CIUDAD BONITA
HOTEL CLUB INTERNACIONAL
HOTEL COCOLISO
HOTEL COCOPLUM
HOTEL COLINA REAL
HOTEL COLOMBIA REAL
HOTEL COLOMBIANS SUITE
INTERNACIONAL
HOTEL COLONIAL BAHIA
HOTEL COLONIAL BOGOTA
HOTEL COLONIAL COLSUBSIDIO
HOTEL COLONIAL DE SAN AGUSTIN
HOTEL COLONIAL EL DORADO
HOTEL COLONIAL MANIZALES
HOTEL COLONIAL REAL
HOTEL COLONIAL RIOHACHA
HOTEL COLONIAL SUCRE
HOTEL COLONIAL VILLETA
HOTEL COLONIAL ZAMBRANO
HOTEL COLSUBSIDIO PEÑALISA
HOTEL CONFORT MONTANA
HOTEL CONQUISTADORES
HOTEL CONTINENTAL DEL SUR
HOTEL CORDILLERA DEL PUERTO
HOTEL COROZAL PLAZA
HOTEL CORTEJO IMPERIAL
HOTEL COSTA BONITA
HOTEL COSTA DEL LLANO
HOTEL COSTA DEL SOL
HOTEL COSTA DEL SOL PREMIUM
HOTEL COSTA LINDA IN
HOTEL COSTA REAL
HOTEL COSTA REAL TUMACO
HOTEL CRISOR
HOTEL CRISTO REY
HOTEL CRUCERO
HOTEL CUARTA AVENIDA
HOTEL D AMOR
HOTEL D CAIMARON
HOTEL DALONA
HOTEL DANDS
HOTEL DANN AVENIDA 19
HOTEL DANN CARLTON
HOTEL DANN CARLTON BARRANQUILLA
HOTEL DANN CARLTON BOGOTA
HOTEL DANN CARLTON BUCARAMANGA
HOTEL DANN CARLTON MEDELLIN
HOTEL DANN COLONIAL
HOTEL DANN COMBEIMA
HOTEL DANN MONASTERIO
HOTEL DANN NORTE
HOTEL DANUBIO
HOTEL DE LA FERIA
HOTEL DE LA SIERRA
HOTEL DE LA VILLE

HOTEL DE LUJO
HOTEL DE PEREIRA & CENTRO DE
CONVENCIONES
HOTEL DE TENZA LTDA
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA
HOTEL DECAMERON CARTAGENA
HOTEL DECAMERON GALEON SANTA
MARTA
HOTEL DECAMERON MARYLAND
HOTEL DECAMERON SAN ANDRES MAR
AZUL
HOTEL DECAMERON SAN ANDRES SAN
LUIS
HOTEL DEL CAFE
HOTEL DEL MAR IN
HOTEL DEL NORTE
HOTEL DEL ORIENTE
HOTEL DEL PARQUE SUPERIOR
HOTEL DEL PUENTE BOGOTA
HOTEL DINASTIA ALPEZ
HOTEL DINASTIA REAL
HOTEL DON BALTAZAR
HOTEL DON FELIPE
HOTEL DON JUAN DE LA VEGA
HOTEL DON JUAN NO 4
HOTEL DON LOLO
HOTEL DON MATIAS
HOTEL DON PANCHO
HOTEL DON SAUL
HOTEL DON SERAPIO
HOTEL DOÑA JULIA
HOTEL DORADO
HOTEL DULCE CAÑAVERAL
HOTEL DULIMA LTDA
HOTEL ECOLOGICO LAS MAÑANITAS
HOTEL EL ANDINO
HOTEL EL ATAJO
HOTEL EL BELVEDERE
HOTEL EL CAIRO SWIT
HOTEL EL CAPORAL
HOTEL EL CASTILLO
HOTEL EL CEIBOTE
HOTEL EL CERRITO
HOTEL EL CHALET
HOTEL EL COMERCIO
HOTEL EL CONDADO PLAZA BOGOTA
HOTEL EL CONFORT
HOTEL EL CONTINENTAL
HOTEL EL CONTRATEÑO
HOTEL EL CORAL
HOTEL EL DORADO
HOTEL EL DORADO PALMIRA
HOTEL EL DORADO PASTO
HOTEL EL DUQUE CENTRO
INTERNACIONAL
HOTEL EL EDEN
HOTEL EL EXPOSITOR

HOTEL EL GRAN CACIQUE
HOTEL EL GRAN MARQUEZ
HOTEL EL GRAN TERMINAL
HOTEL EL GUAYABITO LTDA
HOTEL EL JARDIN
HOTEL EL LAGO
HOTEL EL LUCERO DEL PARQUE
HOTEL EL MARQUES DE LA VILLA
HOTEL EL MARQUEZ SANTA ROSA
HOTEL EL MORROCOY
HOTEL EL PALMAR
HOTEL EL PALMAR DE LA DORADA
HOTEL EL PARQUE ZABAL
HOTEL EL PEÑON
HOTEL EL PERIODISTA
HOTEL EL PILAR LTDA
HOTEL EL PINO
HOTEL EL PORTAL DE CASA VERDE
HOTEL EL PORTAL DE FLANDES
HOTEL EL PORTICO SUITES
HOTEL EL PORTON DE SAN GIL
HOTEL EL PRADO
HOTEL EL PRADO DEL GUAVIARE
HOTEL EL PRADO VILLA JULIA SAN
ISIDRO
HOTEL EL PUEBLITO
HOTEL EL RAMI
HOTEL EL REFUGIO DEL GUAVIARE
HOTEL EL REPOSO SUITE
HOTEL EL RODADERO
HOTEL EL RODEO
HOTEL EL ROSAL
HOTEL EL SANTUARIO
HOTEL EL VELERO
HOTEL EL VERGEL
HOTEL EL VIRREY
HOTEL EL ZAGUAN BED AND
BREAKFAST LTDA.
HOTEL ELIMAR
HOTEL ELITE
HOTEL ELYAMAR
HOTEL EMBAJADOR
HOTEL EMBERA
HOTEL EMBRUJO LLANERO
HOTEL EMPERADOR
HOTEL ENGATAMA
HOTEL ESCONDOR
HOTEL ESCORIAL
HOTEL ESMERALDA PLAZA
HOTEL ESTACION
HOTEL ESTADIO PLAZA
HOTEL ESTAMPA LLANERA
HOTEL ESTANCIA LOS GABRIELES
HOTEL ESTELAR ISLA TIERRA BOMBA
HOTEL ESTRELLA DEL NORTE
HOTEL ESTRELLA DORADA
HOTEL EUROPA

HOTEL EXCELSIOR
HOTEL EXITO PLAZA
HOTEL FALCON
HOTEL FAMILIAR SANTA MONICA
HOTEL FAMILIAR TINIGUA CAMPESTRE
HOTEL FARALLONES CALI
HOTEL FERNANDO PLAZA
HOTEL FERROVIAL INN
HOTEL FLANAGAN 232
HOTEL FLORENCIA PLAZA
HOTEL FLORIDA
HOTEL FOMINAYA
HOTEL FONTANA REAL
HOTEL FRANCES DEL CENTRO
HOTEL FRANCY
HOTEL FRONTERA
HOTEL FUNDADORES
HOTEL GALERIAS
HOTEL GALERON
HOTEL GAVAN E.U.
HOTEL GAVAN VILLAVICENCIO
HOTEL GAVIOTA REAL
HOTEL GENOS
HOTEL GENOVA
HOTEL GETSEMANI
HOTEL GIRASOL GUAVIARE
HOTEL GLADIANA
HOTEL GLORIAS PATRIA
HOTEL GOLDEN DREAM
HOTEL GOVAL
HOTEL GRAMALOTE
HOTEL GRAN AVENIDA
HOTEL GRAN BAHAMAS
HOTEL GRAN EMPERADOR
HOTEL GRANADA IN
HOTEL GRANADA REAL
HOTEL GUACANA
HOTEL GUAYACANES PLAZA
HOTEL GUAYMARAL
HOTEL HACARITAMA
HOTEL HACARITAMA COLONIAL
HOTEL HACIENDA BAZA
HOTEL HACIENDA BETANIA
HOTEL HACIENDA ROYAL
HOTEL HB
HOTEL HEIDI
HOTEL HILTON CARTAGENA
HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS
MEDELLIN LA STRADA
HOTEL HORIZONTE
HOTEL HOSPEDERIA SAN CARLOS
HOTEL HOSTERIA EL OASIS
HOTEL HOUSTON
HOTEL HUNZA
HOTEL IDEAL CLASS
HOTEL ILAMA
HOTEL IMPERIAL

HOTEL IMPERIAL DE CALI
HOTEL IMPERIAL PARK
HOTEL IMPERIAL TUNJA
HOTEL IMPERIO
HOTEL IMPERIO DEL LLANO
HOTEL IMPERIO LA 16
HOTEL IMPERIO REAL
HOTEL IMPERIO REAL PEREIRA
HOTEL INTER BOGOTA
HOTEL INTERCONTINENTAL
HOTEL INTERNACIONAL
HOTEL INTERNACIONAL AGUA CLARA
HOTEL INTERNACIONAL CASA MORALES
HOTEL INTERNACIONAL EL NOGAL
HOTEL INTERNACIONAL LA TRIADA
HOTEL INTERNACIONAL TENIKAT
HOTEL INVERSIONES TATIVAN
HOTEL IPANEMA
HOTEL IROTAMA
HOTEL ISLA DEL ENCANTO
HOTEL ISLA MAR
HOTEL ISLEÑO DECAMERON
HOTEL JARAMILLO
HOTEL JGB
HOTEL JUAN MARIA
HOTEL KAMANI
HOTEL KAMELOT IMPERIAL
HOTEL KARIMAGUA
HOTEL KATHERINE
HOTEL KATIO
HOTEL KHALIFA
HOTEL KIPARA
HOTEL KONFORT
HOTEL KURAKATA
HOTEL LA BASTILLA OLIMPICA
HOTEL LA BOHEME
HOTEL LA BRISAS ANAPOIMA
HOTEL LA CAMELIA
HOTEL LA CAMPIÑA COLONIAL
HOTEL LA CASA DE MAMA
HOTEL LA CASCADA
HOTEL LA CASONA DE OCAÑA
HOTEL LA CASONA DEL VIRREY
HOTEL LA CASONA OPITA
HOTEL LA CASONA VILLETA
HOTEL LA COLINA NEIVA
HOTEL LA CORBETA
HOTEL LA ERMITA
HOTEL LA ESPAÑOLA
HOTEL LA FONT
HOTEL LA FONTANA CUMARAL
HOTEL LA FONTANA DEL GUAVIARE
HOTEL LA GRAN MANZANA
HOTEL LA HABANA VIEJA
HOTEL LA HERRERIA
HOTEL LA HORMIGA
HOTEL LA ISLA

HOTEL LA ISLA DE TUMACO
HOTEL LA LOLITA
HOTEL LA MAISON DEL EJECUTIVO
HOTEL LA MAKUIRA
HOTEL LA MANSION DEL MARQUEZ
HOTEL LA MANSION SOPO
HOTEL LA MANZANA FUSA
HOTEL LA MERCED
HOTEL LA MIEL
HOTEL LA MOLIENDA
HOTEL LA PALMA
HOTEL LA PALMA GIRARDOT
HOTEL LA PASSION
HOTEL LA PAZ MEDELLIN
HOTEL LA PERLA LLANERA
HOTEL LA PIÑALERA
HOTEL LA PLAYA
HOTEL LA PLAZUELA
HOTEL LA POSADA DE LA ERMITA
HOTEL LA POSADA DEL CAMINO
HOTEL LA POSADA DEL VIAJERO
HOTEL LA PRADERA
HOTEL LA PUERTA DEL LLANO
HOTEL LA RIVIERA
HOTEL LA SABANA
HOTEL LA SULTANA
HOTEL LA SULTANA DEL NORTE
HOTEL LA TALANQUERA CONFORT
HOTEL LA TERRAZA
HOTEL LA TERRAZA MARINA
HOTEL LA VEGA DEL SOL
HOTEL LAGO TURISTICO
HOTEL LAS ACACIAS DE RESTREPO
HOTEL LAS AMERICAS
HOTEL LAS BRISAS
HOTEL LAS CEIBAS
HOTEL LAS COLINAS
HOTEL LAS DOS PALMAS
HOTEL LAS DOS PALMAS REAL
HOTEL LAS EVES
HOTEL LAS NIEVES
HOTEL LAS PALMAS ESPINAL
HOTEL LAS PALMITAS
HOTEL LAS RAMPAS
HOTEL LAS VEGAS
HOTEL LAS VEGAS DE LA PARADA
HOTEL LAS VEGAS DEL CARIBE
HOTEL LAS VEGAS GRANADA
HOTEL LAS VEGAS MONTERIA
HOTEL LAS VELAS
HOTEL LAS VICTORIAS
HOTEL LAS VILLAS
HOTEL LAS VILLAS DEL COLEGIO
HOTEL LAURELES 70
HOTEL LESKA
HOTEL LETTY
HOTEL LIDO

HOTEL LIMA
HOTEL LINA VANESSA
HOTEL LINCOLN
HOTEL LITAVIRA
HOTEL LLANO GRANDE
HOTEL LLANO LINDO
HOTEL LLANORAMA
HOTEL LLANURA REAL
HOTEL LONDRES
HOTEL LONDRES CARTAGENA
HOTEL LORD
HOTEL LOS ANDES
HOTEL LOS ANGELES DE SAN JOSE
HOTEL LOS ANGELES DEL CENTRO
HOTEL LOS ANGELES DEL HUILA
HOTEL LOS ANGELES MONTERREY
HOTEL LOS BALCONES
HOTEL LOS BALCONES DE APULO
HOTEL LOS BALCONES DE BADILLO
HOTEL LOS BALCONES DE PEREIRA
HOTEL LOS BALCONES FONTIBON
HOTEL LOS CAMBULOS
HOTEL LOS COLONOS
HOTEL LOS CRISTALES
HOTEL LOS FARALLONES POPAYAN
HOTEL LOS FARAONES
HOTEL LOS GERANIOS
HOTEL LOS GUADUALES LA MESA
HOTEL LOS HELECHOS IME
HOTEL LOS PORTALES
HOTEL LOS PUENTES
HOTEL LOS SAUCES
HOTEL LOS TUNJOS
HOTEL LOS VELEROS
HOTEL LOURDES LA 62
HOTEL LOURDES LTDA.
HOTEL LUMEN
HOTEL LUSITANIA
HOTEL LUXOR CONFORT
HOTEL LYON
HOTEL MACEDONIA PLAZA
HOTEL MACONDO ADVENTURES
HOTEL MADAGASCAR
HOTEL MAGDALENA CENTRO
HOTEL MAGEBA
HOTEL MAGNOLIA
HOTEL MAITE
HOTEL MAJAYURA
HOTEL MAJESTAD
HOTEL MAJESTIC
HOTEL MALECON
HOTEL MALOCA
HOTEL MALOKAMAZONAS
HOTEL MANANTIAL MELGAR
HOTEL MANAURE
HOTEL MANHATTAN
HOTEL MANILA PLAZA

HOTEL MANSION REAL
HOTEL MANSION SANTA MARÍA
HOTEL MANUELA BELTRAN
HOTEL MAR AZUL TUMACO
HOTEL MARABU
HOTEL MARANA RESORT
HOTEL MARAYA
HOTEL MARAZUL NEIVA
HOTEL MARBORE
HOTEL MARCO DELICIAS
HOTEL MARIA DANY
HOTEL MARIA GLORIA
HOTEL MARIA ISABEL BOGOTA
HOTEL MARILYN
HOTEL MARISCAL SUCRE No 2
HOTEL MAROEL
HOTEL MARSELLA
HOTEL MARY DE CUCUTA
HOTEL MASTER CENTRO INTERNACIONAL
HOTEL MAYESTIC
HOTEL MAYURA
HOTEL MEDELLIN EL CASTILLO
HOTEL MEDELLIN MANSION
HOTEL MEDELLIN RODADERO
HOTEL MEDELLIN ROYAL LTDA.
HOTEL MEDELLIN SANTA MARTA
HOTEL MELGAR
HOTEL MENEGUA
HOTEL MESON PLAZA MAYOR
HOTEL META BEACH
HOTEL METROPOLIS PLAZA
HOTEL MI CALIFORNIA
HOTEL MI CASITA
HOTEL MI CASITA TOCAIMA
HOTEL MI CORRAL PLAZA
HOTEL MI RANCHITO CENTRO
HOTEL MI REFUGIO
HOTEL MI VIEJA BARRANQUILLA
HOTEL MIAMI
HOTEL MICHEL SORRENTO CARTAGENA
HOTEL MILLENIUM EXPRESS
BARRANCABERMEJA
HOTEL MIRADOR DEL RINCON SANTO
HOTEL MIRADOR PLAZA
HOTEL MIRADOR SANTANA
HOTEL MIRAMAR PASTO
HOTEL MONACO DE PITALITO
HOTEL MONARCA
HOTEL MONTALVAN
HOTEL MONTEBLANCO
HOTEL MONTECARLO COLONIAL
HOTEL MONTELIBANO PLAZA
HOTEL MONTERIA REAL
HOTEL MONTERREY
HOTEL MONTERREY CENTER
HOTEL MONTREAL
HOTEL MORENO

HOTEL MUSICHI
HOTEL MYRAMAR
HOTEL NACION
HOTEL NAPOLITANO
HOTEL NEUCHATEL CALI
HOTEL NEVADA
HOTEL NOBSA COLONIAL
HOTEL NOCHES DE PARIS
HOTEL NORMANDIA
HOTEL NUEVO ANDALUZ
HOTEL NUEVO ASTORIA
HOTEL NUEVO HORIZONTE
HOTEL NUEVO PANORAMA
HOTEL NUEVO SAMARITANO
HOTEL NUEVO SANTA FE
HOTEL NUEVO SIBONEY
HOTEL NUTIBARA
HOTEL OASIS
HOTEL OBELISCO
HOTEL OCEAN TROPICAL
HOTEL OCEANIA
HOTEL OKALA
HOTEL OLD PROVIDENCE
HOTEL ON VACATION BEACH
HOTEL ON VACATION GALAXIA
HOTEL ORIENTE PLAZA
HOTEL ORO NEGRO
HOTEL ORQUIDEA FUSA
HOTEL OSADIA
HOTEL PABLO
HOTEL PACANDE
HOTEL PAISITA VELEÑO
HOTEL PALMA REAL
HOTEL PALMERA REAL
HOTEL PALONEGRO
HOTEL PANAMA NEIVA
HOTEL PANORAMA
HOTEL PARAISO
HOTEL PARAISO DEL LLANO DE GRANADA
HOTEL PARAISO DEL SUR
HOTEL PARQUE 97 SUITES
HOTEL PASTO PLAZA
HOTEL PASVIVEROS
HOTEL PATRICIA
HOTEL PAVILLON ROYAL
HOTEL PEGASO
HOTEL PENSION DEL OESTE
HOTEL PERLA DEL OTUN
HOTEL PIAZA
HOTEL PIEDECUESTA
HOTEL PIEDRA VERDE
HOTEL PIJAO
HOTEL PINCHOTE PLAZAS
HOTEL PLATINUM
HOTEL PLATINUM SUITE
HOTEL PLAYA DE ORO
HOTEL PLAYA DIVINA

HOTEL PLAYA MANDALA
HOTEL PLAYA SUR
HOTEL PLAZA
HOTEL PLAZA CRILLON
HOTEL PLAZA DE SABANALARGA
HOTEL PLAZA EL SANTUARIO
HOTEL PLAZA LAS AMERICAS
HOTEL PLAZA MAYOR DE MEDELLIN
HOTEL PLAZA MUISCA
HOTEL PLAZA REAL DE FUSAGASUGA
HOTEL PLAZA REAL YOPAL
HOTEL PLAZA ROSA
HOTEL PLAZA SAN CARLOS
HOTEL PLAZAZUL
HOTEL PLAZUELA NUTIBARA
HOTEL PLAZUELA REAL
HOTEL POBLADO CAMPESTRE
HOTEL POPAYAN PLAZA
HOTEL PORTAL DE LA PLAZA
HOTEL PORTAL DE SAN DIEGO
HOTEL PORTAL DE SAN MIGUEL
HOTEL PORTAL DEL PUENTE
HOTEL PORTAL DEL SOL
HOTEL PORTAL DEL TRIUNFO
HOTEL PORTALES DEL CAMPESTRE
HOTEL PORTOBELO
HOTEL PORTOFINO PAIPA
HOTEL PORTON DE OCCIDENTE
HOTEL POSADERO LA CASONA
HOTEL POZO DE DONATO
HOTEL PRADO 34 WEST
HOTEL PREFERENCIAL
HOTEL PREFERENCIAL CLASS
HOTEL PREMIER
HOTEL PREMIUN REAL
HOTEL PRIMAVERA VILLANUEVA
HOTEL PRINCES PLAZA
HOTEL PRINCESS
HOTEL PROVIDENCIA
HOTEL PUERTA AL LLANO
HOTEL PUERTA DE ORO BARBOSA
HOTEL PUERTO BERRIO
HOTEL PUNTA DE AGUILA
HOTEL PUNTA DEL ESTE
HOTEL PURACE
HOTEL QUIBDO
HOTEL QUIMBAYA
HOTEL QUINTA AVENIDA
HOTEL QUINTA BARU
HOTEL QUINTA DE BOLIVAR
HOTEL QUINTA PAREDES INN
HOTEL QUINTA REAL
HOTEL QUINTAS DEL REY
HOTEL QUIRATAMA
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTA
HOTEL RADISSON ROYAL CALI
HOTEL RANCHO GRANDE DEL PUERTO

HOTEL REAL
HOTEL REAL CAPITAL
HOTEL REAL CONFORT
HOTEL REAL CUCUTA
HOTEL REAL DE BUENAVENTURA
HOTEL REAL DE LA T BOUTIQUE
HOTEL REAL SANTAFE
HOTEL REAL SUITE
HOTEL REAL VILLAGARZON
HOTEL RECREO PLAZA
HOTEL REFUGIO POZO AZUL
HOTEL REFUGIO SANTA INES
HOTEL REGINA
HOTEL RESIDENCIA LA FLORESTA
HOTEL RESIDENCIAL CESAR No. 1
HOTEL RESIDENCIAL D OSCAR
HOTEL RESIDENCIAL EL EDEN
HOTEL RESTAURANTE BOLIVAR
HOTEL RESTAURANTE BUENOS AIRES
HOTEL RESTAURANTE CALIFORNIA
HOTEL RESTAURANTE DELTA
HOTEL RESTAURANTE EMBAJADOR
HOTEL RESTAURANTE IMPERIAL
HOTEL RESTAURANTE LA ANTIOQUEÑITA
HOTEL RESTAURANTE LA GRAN MANSION
HOTEL RESTAURANTE LAS CABAÑAS
DE MAQROLL
HOTEL RESTAURANTE PALMAR
HOTEL RESTAURANTE PIAMONTE
HOTEL RESTAURANTE SAN ANDRES
HOTEL RESTAURANTE SAN FRANCISCO
DE ASIS
HOTEL RESTAURANTE SAN GABRIEL
HOTEL RESTAURANTE SIRENA
HOTEL RESTAURANTE VALCALA
HOTEL RICAUTE
HOTEL RIO ALTO
HOTEL RIO CLARO
HOTEL RIO GRANDE
HOTEL RIO MAYO
HOTEL RIOHACHA INTERNACIONAL
HOTEL RITZ
HOTEL RIVERA PLAZA
HOTEL ROKASOL
HOTEL RONDA DE PIEDRA
HOTEL ROSA BLANCA REAL
HOTEL ROSARIO
HOTEL ROVIRENSE
HOTEL ROYAL NEVADA
HOTEL ROYAR PARK YOPAL
HOTEL RUISEÑOR
HOTEL RUITOQUE CAMPESTRE
HOTEL SABOY
HOTEL SAINT ANDRE
HOTEL SAINT SIMON
HOTEL SALITRE ROYAL
HOTEL SALOME

HOTEL SAN ANTONIO PLAZA
HOTEL SAN CARLOS LTDA
HOTEL SAN CARLOS YOPAL
HOTEL SAN FELIPE
HOTEL SAN FERMIN
HOTEL SAN FERNANDO
HOTEL SAN FERNANDO CHINCHINA
HOTEL SAN FERNANDO PLAZA
HOTEL SAN FERNANDO REAL
HOTEL SAN FRANCISCO REAL
HOTEL SAN GABRIEL
HOTEL SAN GERMAN
HOTEL SAN IGNACIO PLAZA
HOTEL SAN JOFIEL
HOTEL SAN JOSE DE BAVARIA
HOTEL SAN JOSE PLAZA
HOTEL SAN JOSE ROYAL
HOTEL SAN JUAN DE GIRON
HOTEL SAN JUAN INTERNACIONAL
HOTEL SAN JUAN PLAZA
HOTEL SAN LORENZO
HOTEL SAN LUIS
HOTEL SAN MIGUEL SEGUNDO
HOTEL SAN NICOLAS DEL MAR
HOTEL SAN PABLO
HOTEL SAN PIETRO
HOTEL SAN RAFAEL
HOTEL SAN ROQUE CARTAGENA
HOTEL SANTA ANA MEDELLIN
HOTEL SANTA ANA REAL
HOTEL SANTA BARBARA COUNTRY
HOTEL SANTA CLARA
HOTEL SANTA CRUZ
HOTEL SANTA HELENA
HOTEL SANTA MARIA DE JESUS
HOTEL SANTA MARIA DEL COLEGIO
HOTEL SANTA MARIA I. C.
HOTEL SANTA MONICA
HOTEL SANTA MONICA CURITI
HOTEL SANTA SOFIA
HOTEL SANTAFE PLAZA
HOTEL SANTAMAR Y CENTRO DE
CONVENCIONES
HOTEL SANTANDER DE LA COSTA
HOTEL SANTANDER MALAGA
HOTEL SANTORINI LTDA
HOTEL SARABITA
HOTEL SAVOY
HOTEL SCALA
HOTEL SEA HORSE
HOTEL SEBASTIAN REAL
HOTEL SELECTO
HOTEL SEÑORIAL AGUAZUL
HOTEL SEVILLA
HOTEL SHARON
HOTEL SHERATON BOGOTA
HOTEL SHERATON CALI
HOTEL SICARARE
HOTEL SIKEM REAL
HOTEL SIMA
HOTEL SINAI
HOTEL SINDAMANOY
HOTEL SINU
HOTEL SOCHAGOTA
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA
HOTEL SOL PLAZA
HOTEL SOLARIS
HOTEL SORATAMA
HOTEL STANFORD PLAZA
HOTEL STEVEN
HOTEL SUAMOX
HOTEL SUAREL CENTER
HOTEL SUCRE
HOTEL SUCRE DEL BOSQUE
HOTEL SUEÑO DORADO
HOTEL SUEÑO REAL DE PASTO
HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL
HOTEL SUITE CENTER LIMITADA
HOTEL SUITE CHICO II HOUSE
HOTEL SUITE DE NORMANDIA
HOTEL SUITE IMPERIAL
HOTEL SUITE LAGO
HOTEL SUITES CONFORT 80
HOTEL SUITES DORADO
HOTEL SULICAM
HOTEL SUMAPAZ
HOTEL SUNRISE
HOTEL SUNRISE BEACH
HOTEL SUNRISE SANTA ISABEL
HOTEL SUR AMERICA
HOTEL SURAMERICANO
HOTEL TACUARA
HOTEL TAMA INTERNACIONAL
HOTEL TARDES DE PARIS
HOTEL TARENTO SUITE
HOTEL TAYROMAR
HOTEL TAYRONA RODADERO
HOTEL TEATRO SEVILLA
HOTEL TERMALES GUADALAJARA
HOTEL TERMALES SANTA ROSA DE
CABAL
HOTEL TERRAZA CLUB
HOTEL TEUSACA
HOTEL TICUNA
HOTEL TICUNA REAL
HOTEL TIO PEPE
HOTEL TIUMARA
HOTEL TOCAREMA
HOTEL TOLEDO
HOTEL TOLU REAL
HOTEL TONE SOCIEDAD DE HECHO
HOTEL TORRE DE CALI
HOTEL TORRE DEL BOSQUE
HOTEL TORRE REAL

HOTEL TORRE REAL POPAYAN
HOTEL TORRELUZ PLAZA
HOTEL TORREON
HOTEL TOSCANA PLAZA
HOTEL TOSCANA REAL
HOTEL TOURMALET
HOTEL TRAVESURAS
HOTEL TURISTICO LA ORQUIDEA DORADA
HOTEL TURISTICO VILLA DEL SOL
HOTEL TURQUESA
HOTEL TURQUI PARADISE
HOTEL TUVALU
HOTEL UNICENTRO
HOTEL UNION VILLAVICENCIO
HOTEL UNIVERSO
HOTEL VALLE DE ATRIZ
HOTEL VARSOVIA EL PAISA
HOTEL VARUNA
HOTEL VATICANO
HOTEL VENECIA
HOTEL VERDE MAR
HOTEL VERSALLES COLONIAL
HOTEL VERSALLES INN
HOTEL VICTORIA
HOTEL VICTORIA AMAZONICA
HOTEL VICTORIA PLAZA
HOTEL VICTORIA REAL
HOTEL VIGIA DEL PARQUE
HOTEL VILLA COLONIAL
HOTEL VILLA DE LA CANDELARIA
HOTEL VILLA DEL MARQUEZ
HOTEL VILLA DEL RIO
HOTEL VILLA EXPLANADA
HOTEL VILLA JOHANA
HOTEL VILLA LORENA
HOTEL VILLA LUCIANA
HOTEL VILLA PAZ
HOTEL VILLA PRADA DEL ROSARIO
HOTEL VILLA SAN FRANCISCO
HOTEL VILLA VERONA
HOTEL VILLACENTRO
HOTEL VILLANUEVA REAL
HOTEL VILLAS DEL ROSARIO
HOTEL VILLAVICENCIO PLAZA
HOTEL VIRREY INN
HOTEL VIZCAYA REAL
HOTEL WIMPPY
HOTEL Y HOSPEDAJE EL VIRREY
HOTEL Y RESTAURANTE DONAL
HOTEL Y RESTAURANTE ISLAVITA
HOTEL Y RESTAURANTE LOS ESTEROS
HOTEL Y RESTAURANTE LOS GERANIOS
HOTEL Y RESTAURANTE MI LINDO
BARICHARA
HOTEL Y RESTAURANTE SANTA ISABEL
DE TOLU

HOTEL Y SPA PALMA BELLA
HOTEL Y SUITES SORRENTO
HOTEL YULDAMA SANTA MARTA
HOTEL YULY
HOTEL YUMA
HOTEL YURUPARY
HOTEL ZAMBA RESORT
HOTEL ZINU
HOTEL ZUANA BEACH RESORT
HOTEL ZULAYMA
HOTELES ARISTI
HOTELES ASTURIAS LTDA
HOTELES CARTAGO
HOTELES CASA DORADA
HOTELES INTERSUITE DE COLOMBIA
HOTELES MAR DEL PLATA S.A.
HOTELES SANTAFE REAL LIMITADA
HOTELES Y SUITES SORRENTO
HOWARD JOHNSON EMAUS
INVERSIONES BARI LTDA.
IROTAMA
KEVINS HOTEL
LA MERCED HOTEL BOUTIQUE
LAGUNA ENCANTADA S A HOTEL
LAS AMERICAS SUITES
LAS ROSAS HOTEL BOUTIQUE
LORD PIERRE HOTEL
METROTEL ROYAL PARK
MI LLANO HOTEL
MOLL HOTEL EL PARQUE
MONTANA REAL HOTEL
NOVELTY SUITES HOTEL
NOVELTY SUITES S.A.
NUEVO HOTEL BOCHICA
NUEVO HOTEL CONTINENTAL
NUEVO HOTEL CORDOBA
NUEVO HOTEL TEUSAQUILLO
ROYAL EMBASSY HOTEL
ROYAL HOTEL LIMITADA
ROYAL SWIT HOSTAL FONTIBON
SAN AGUSTIN INTERNACIONAL HOTEL
SAN ANDRES NOBLEHOUSE HOTEL
SAN GIL COUNTRY CLUB
SAN LORENZO HOTEL CAMPESTRE
SAN MARCOS CAMPESTRE DEL CAMINO
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE,
-SENA-
SOCIEDAD HOTELERA BAVIERA S.A.
SOL HOTEL INN
SUITE LUGANO IMPERIAL
SUITE ZULITA INN
SUITES EJECUTIVAS CALLE 57
SUITES EJECUTIVAS ECONOMICAS
SUITES HOUSE JUANAMBU
SUITES HOUSE LTDA
SUITTE INN GALERIAS

SUITTES INN TURISTICAS CALLE 63
SUN BEACH CONDOMINIO
T IKANCHAY HOTEL & SPA
THAMA HOTEL
TOCAIMA PLAZA HOTEL

TRAVEL BLUE HOTELS
TUNJA REAL HOTEL
WINDSOR CONTINENTAL CALI
ZUETANA
ZUETANA 109

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
0. INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETO	1
2. ALCANCE.....	1
3. DEFINICIONES.....	2
4. CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.....	6
5. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS. FACTORES DE EVALUACIÓN.....	7
6. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE UNA (1) ESTRELLA.....	8
6.1 REQUISITOS DE PLANTA	8
6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD	12
6.3 REQUISITOS DE SERVICIO.....	12
7. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE DOS (2) ESTRELLAS.....	19
7.1 REQUISITOS DE PLANTA	19
7.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD	23
7.3 REQUISITOS DE SERVICIO.....	23
8. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE TRES (3) ESTRELLAS.....	31

	Página
8.1 REQUISITOS DE PLANTA.....	31
8.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD	37
8.3 REQUISITOS DE SERVICIO	37
9. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS	47
9.1 REQUISITOS DE PLANTA.....	47
9.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD	54
9.3 REQUISITOS DE SERVICIO	54
10. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS	67
10.1 REQUISITOS DE PLANTA.....	67
10.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD	75
10.3 REQUISITOS DE SERVICIO	75
11. CRITERIOS DE EVALUACION EN REQUISITOS DE PLANTA, ACCESIBILIDAD Y SERVICIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA. CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS PARA LOS HOTELES, EN LAS MODALIDADES DE 1, 2, 3, 4 Y 5	88
11.1 LOS HOTELES DE UNA (1) ESTRELLA DEBEN CUMPLIR:	88
11.2 HOTELES DE DOS (2) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:	88
11.3 HOTELES DE TRES (3) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:.....	88
11.4 HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:.....	88
11.5 HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:.....	89
ANEXO A (Informativo) BIBLIOGRAFÍA	90

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

0. INTRODUCCIÓN

Esta norma ha sido actualizada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje. Su función principal es proteger al consumidor y dar información clara a las agencias de viajes y a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

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

La norma busca también dar seguridad al consumidor de que recibe un servicio acorde con lo que está pagando; así mismo, proporciona seguridad y confianza a las agencias de viajes para ofrecer los servicios de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Provee 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 más competitivos, ubicar con precisión sus fortalezas y debilidades, y determinar esquemas de mejoramiento continuo de sus instalaciones y servicios.

1. OBJETO

Esta norma técnica sectorial establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 Activo de operación. Activo que se adquiere para ser utilizado como soporte en las operaciones normales de alojamiento, alimentos y bebidas; se identifica como parte integral del servicio, lo que es diferente a que se adquieran con la intención de ser vendidos o que hagan parte de un proceso de producción. Es propenso al deterioro y su vida útil es corta, esto obliga a considerarlo de naturaleza agotable.

[Evaluación y operación financiera aplicada a la industria hotelera, 2004. Adolfo Scheel. Universidad Externado de Colombia]

3.2 Accesibilidad. Característica que permite en cualquier espacio, ambiente exterior o interior el fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en esos ambientes; incluye la eliminación de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.

[Decreto 1538 de 2005, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial]

3.3 Albergue-refugio-hostal. Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente 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.

3.4 Alojamiento rural. 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.

3.5 Amenites. Artículos que se encuentran en la habitación disponibles para el huésped de manera gratuita.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 Áreas cerradas. Es toda aquella que tiene puerta y ésta se mantiene cerrada durante la prestación de los servicios.

3.9 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 forman parte del conjunto de la edificación.

3.10 Bar. Espacio o área física provista de una barra y área de servicio destinada a la preparación o servido de bebidas.

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

3.12 Caja de seguridad. Artículo de seguridad diseñado para guardar dinero o elementos de valor, dotado de un mecanismo que abre con una llave o una combinación.

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

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

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

3.16 Conserjería. Área del hotel cuyas funciones son atender o coordinar, o ambos, apropiadamente los requerimientos de los huéspedes y visitantes, los cuales incluyen mensajes, equipajes, información turística o general, entre otras definidas por el establecimiento.

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

3.18 Formación. Proceso educativo continuo y prolongado, con etapas formales e informales, conducentes a la obtención de títulos y al mejoramiento profesional y personal del individuo.

3.19 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.

3.20 Habitación estándar. Habitación de un solo ambiente que está dotado de una o dos camas.

3.21 Habitación 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.

3.22 Habitación 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 seis personas.

3.23 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. Además, dispone 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.

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

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

3.26 Jefe de servicio. Persona que organiza el trabajo del personal a su cargo: tareas, funciones, horarios, además recibe, acomoda, toma la comanda del cliente y aconseja en relación con la oferta gastronómica.

NOTA Definición adaptada del libro Dirección hotelera operaciones y procesos, de Lydía Gonzáles y Pilar Tobón.

3.27 Juego de cama. Se compone de la sábana, sobre sábana y funda de almohada.

3.28 Mostrador de recepción. Espacio en el área de recepción destinado a recibir los clientes, darles la bienvenida y formalizar los trámites de registro y salida.

3.29 Misceláneos. Artículos que se encuentran en el establecimiento disponibles para la venta.

3.30 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.

3.31 Persona con discapacidad. Persona que tiene limitaciones o deficiencias en su actividad cotidiana y restricciones en la participación social, por causa de una condición de salud, o de barreras físicas, ambientales, culturales, sociales y del entorno cotidiano.

[LEY 1145 de 2007, El Congreso de Colombia]

3.32 Piscina. Estructura artificial destinada a almacenar agua con fines recreativos, deportivos, terapéuticos o simple baño. Incluye además del estanque, las instalaciones anexas, como vestuarios, sanitarios, lavamanos, duchas, trampolines, plataformas de salto, casa de máquinas, accesorios en general y áreas complementarias.

[Ley 1209 de 2008, El Congreso de Colombia]

3.33 Piscinas de uso restringido. Son aquellas destinadas para el uso de un grupo determinado de personas, quienes para el ingreso a ellas requieren cumplir con ciertas condiciones. Entre estas se encuentran las piscinas de clubes, centros vacacionales y recreacionales, condominios, escuelas, entidades, asociaciones, hoteles, moteles y similares.

[Ley 1209 de 2008, El Congreso de Colombia]

3.34 Plan de emergencia. 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.

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

3.36 Política de calidad. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

NOTA 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.

3.37 Portamaletas. Elemento para dejar las maletas; puede ser plegable.

3.38 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.

3.39 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.

3.40 Programa de mejoramiento. Conjunto de uno o más procesos de optimización continúa del sistema de gestión, para alcanzar mejoras en el desempeño global del establecimiento de acuerdo con su política de calidad.

3.41 Protocolo. Manual de servicio que define el conjunto de instrucciones o procedimientos, o ambos, establecidos por la organización para atender las interacciones entre el establecimiento y los clientes. Contiene los estándares relacionados con manejo de las comunicaciones, comportamiento y estándares propios de la prestación del servicio.

3.42 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.

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

3.44 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.

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 quien ocupa la habitación.

3.45 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.

3.46 Room Service. Servicio de alimentación a la habitación.

3.47 Restaurante o establecimiento gastronómico. Establecimiento industrial cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y la prestación del servicio de alimentos y bebidas

preparadas. Puede ofrecer servicios complementarios tales como la atención de eventos, recreación y otros.

3.48 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.

3.49 Seguro de huéspedes. Póliza complementaria expedida por una empresa aseguradora que ampara la vida y los bienes del huésped que se alojan en un establecimiento hotelero.

3.50 Servicio de bar. Servicio que presta el hotel donde el personal de meseros puede ordenar y despachar bebidas para los huéspedes y clientes del comedor y habitaciones.

3.51 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.

3.52 Somelier. Persona que aconseja al cliente en la elección de vino como también otro tipo de bebida conforme a la comida escogida, además participa en el trabajo de: recepción, revisión de entregas, control del embotellado y etiquetado de los vinos así como la clasificación, almacenamiento y vigilancia de los mismos.

NOTA Definición adaptada del libro Dirección hotelera operaciones y procesos, de Lydía Gonzáles y Pilar Tobón.

3.53 Tour. Excursión, gira o viaje por distracción.

3.54 Zona de cargue y descargue. Espacio destinado al recibo y entrega de mercancías.

4. CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje se clasifican según la modalidad en la prestación del servicio, de la siguiente forma:

- a) albergue–refugio–hostal,
- b) apartahotel,
- c) apartamentos turísticos,
- d) alojamiento rural-lodge,
- e) hotel,
- f) posadas turísticas y
- g) 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:

- 5.1** requisitos de planta,
- 5.2** requisitos de accesibilidad,
- 5.3** requisitos de servicio y
- 5.4** normatividad legal.

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

6.1 REQUISITOS DE PLANTA

6.1.1 Planta del establecimiento

6.1.1.1 Edificación

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación,
- b) señalización arquitectónica,
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia,
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel, y
- e) tomas eléctricas en todas las áreas.

6.1.1.2 Áreas verdes

El hotel debe como mínimo garantizar el buen estado de las áreas verdes, en caso de tenerlas.

6.1.2 Espacios públicos

6.1.2.1 Emergencias

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente,
- b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente,
- c) alarma general de incendio,

NOTA Se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).
- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente, y
- e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

6.1.2.2 Ascensores

El hotel debe como mínimo tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más.

NOTA Se recomienda que la botonera no este por encima de 1,40 m.

6.1.2.3 Recepción

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped,
- b) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo, y
- c) tener caja o cajilla de seguridad.

6.1.2.4 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) baños independientes para cada género,
- b) en los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores,
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, y
- d) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

6.1.3 Habitaciones

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

una puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; cama sencilla de 1,00 m x 1,90 m.; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche por habitación; un espacio para guardar la ropa; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; iluminación general en la habitación; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; información turística de la ciudad; señal de televisión; televisor de 14 pulgadas; control remoto para cada televisor; las tarifas en un lugar visible; una almohada por cada huésped; una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.

En cuanto al baño de la habitación debe:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas, y

tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas, con una temperatura mínimo de 37°C y contar con llaves mezcladoras (esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C); ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; papel

higiénico; amenites (jabón) y siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones para una cama sencilla sea mínimo de 12,15 m². (incluido baño y closet)

NOTA 3 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones para dos camas sencillas o una cama doble sea mínimo de 18,25 m². (incluido baño y closet)

6.1.4 Alimentos y bebidas

El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.

6.1.5 Reserva de agua para todo el establecimiento

El hotel debe como mínimo tener tanques de reserva para un (1) día de consumo, con una ocupación del 100 %.

6.1.6 Zonas generales

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas;
- b) cuarto para basuras;
- c) un manual de manejo para residuos;
- d) tanques para combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable);
- e) una subestación eléctrica (cuando sea aplicable);
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos;
- g) identificada el área de controles telefónicos, y
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.

6.1.7 Zonas de personal

El hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;

- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;
- d) vestieres separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

6.1.8 Mantenimiento del establecimiento

6.1.8.1 En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

6.1.8.2 En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras éstas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

6.1.8.3 En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

6.1.8.4 En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

6.1.8.5 En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

6.1.8.6 En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

6.1.8.7 En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

6.1.8.8 En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

6.1.8.9 En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

6.1.8.10 En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

6.2.1 Planta del edificio

6.2.1.1 En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

6.2.1.2 En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

6.2.1.3 En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

6.3 REQUISITOS DE SERVICIO

6.3.1 Espacios públicos

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas, con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente, y
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.

6.3.2 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) jabón líquido, y
- c) toallas de papel.

6.3.3 Servicio de recepción

En cuanto a características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada el huésped será atendido por otra persona, con las mismas características;

- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;
- g) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas;
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos lleguen a su destinatario, bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- l) conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente;
- m) tener en el lugar de trabajo los medios que permitan comunicarse con el maletero, botones, servicio de taxis o similares;

6.3.4 Servicio al cliente

6.3.4.1 Prevención y anticipación de quejas.

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;

- e) tener los medios para el registro de quejas;
- f) dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;
- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada o discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

6.3.4.2 Registro y acomodación (*Check In*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;
- c) realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio;
- d) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- e) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- f) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- g) ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y
- h) disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

6.3.4.3 Cancelación de cuenta y salida (*Check Out*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;

- b) prestar atención al público las 24 (h) horas;
- c) presentar al cliente la cuenta detallada y clara;
- d) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible;
- e) realizar la comprobación de tarjetas de crédito, de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad;
- f) disponer de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías, y
- g) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.

6.3.5 Servicio de reservas

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;
- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva, y
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.

6.3.6 Servicio de teléfono

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas;
- b) recibir y registrar los mensajes para los huéspedes, y

- c) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

6.3.7 Habitaciones

6.3.7.1 Ventanas

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

6.3.7.2 Ropa de cama

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama, y
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.

6.3.8 Baños de habitaciones

6.3.8.1 Toallas

El hotel debe como mínimo tener:

- a) las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m;
- b) las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m, y
- c) un inventario de 2,5 juegos por cama (cuerpo y manos).

6.3.9 Alimentos y bebidas

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas, y

NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"

- b) un protocolo de servicios documentado.

6.3.9.1 Vajilla

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana, y
- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).

6.3.9.2 Cristalería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cristalería en vidrio, y
- b) garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).

6.3.9.3 Cubertería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18;
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

6.3.10 Servicios complementarios del establecimiento

6.3.10.1 Servicios básicos

El hotel debe como mínimo, tener servicio de teléfono público.

6.3.10.2 Servicios extras

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours,
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales,
- c) facilitar el acceso a servicios médicos,
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP),
- e) tener periódico en la recepción, y
- f) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.

6.3.11 Seguridad

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas,
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones,
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo,
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) meses, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos;
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel, y
- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada.

6.3.12 Personal del establecimiento

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel,
- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal,
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas,
- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos, y
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.

6.3.13 Política de calidad

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel:

6.3.14 Evaluación del servicio y acciones correctivas

En cuanto a la evaluación del servicio por parte del cliente, el hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido;
- b) estructurar la evaluación, conforme a sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

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

7.1 REQUISITOS DE PLANTA

7.1.1 Planta del establecimiento

7.1.1.1 Edificación

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación;
- b) señalización arquitectónica;
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia;
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel, y
- e) tomas eléctricas en todas las áreas.

7.1.1.2 Áreas verdes

El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.

7.1.2 Espacios públicos

7.1.2.1 Emergencias

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente;
 - b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente;
 - c) alarma general de incendio;
- NOTA Se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).
- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente, y
 - e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

7.1.2.2 Ascensores

El hotel debe como mínimo tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más.

NOTA Se recomienda que la botonera no este por encima de 1,40 m.

7.1.2.3 Recepción

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped;
- b) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo, y
- c) tener caja o cajilla de seguridad.

7.1.2.4 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) baños independientes para cada género;
- b) en los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, y
- d) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

7.1.3 Habitaciones

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación, con los elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; cama sencilla de 1,00 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o poltrona; un espacio para guardar la ropa; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; iluminación general en la habitación; una lámpara; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; información turística de la ciudad; señal de televisión; televisor de 14 pulgadas; control remoto para el televisor; las tarifas en un lugar visible; una almohada por cada huésped, una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.

En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas. Así mismo debe tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas, con una temperatura mínimo de 37°C y contar con llaves mezcladoras (es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C); ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; elementos para la prestación del servicio como cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel,

papel higiénico, amenite (jabón); sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo; piso antideslizante; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones para una cama sencilla sea mínimo de 14,65 m² (incluido el baño y el closet).

NOTA 3 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones para dos camas sencillas o una cama doble sea mínimo de 19,25 m² (incluido el baño y el closet).

7.1.4 Alimentos y bebidas

El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.

7.1.5 Reserva de agua potable para todo el establecimiento

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para un (1) día de consumo, con una ocupación del 100 % del hotel.

7.1.6 Zonas generales

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas;
- b) cuarto para basuras;
- c) un manual de manejo para residuos;
- d) tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente, (cuando sea aplicable);
- e) una subestación eléctrica, (cuando sea aplicable);
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos;
- g) identificada el área de controles telefónicos, y
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.

7.1.7 Zonas de personal

En cuanto a los requisitos, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado para el personal de servicio, fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;

- d) vestieres separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

7.1.8 Mantenimiento del establecimiento

7.8.1.1 En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

7.8.1.2 En cuanto los espacios públicos debe tener pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

7.8.1.3 En cuanto a los ascensores, el hotel debe tener como mínimo un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

7.1.8.4 En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, es decir, sin peladuras, ralladuras o deterioro, entre otros.

7.1.8.5 En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

7.1.8.6 En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

7.1.8.7 En cuanto a los baños de habitaciones, el hotel debe tener como mínimo registros de limpieza y desinfección diario.

7.1.8.8 En cuanto a los baños del personal el hotel debe tener como mínimo registros de limpieza y desinfección diario.

7.1.8.9 En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

7.1.8.10 En cuanto a la reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

7.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

7.2.1 Planta del edificio

7.2.1.1 En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

7.2.1.2 En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

7.2.2 En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

7.3 REQUISITOS DE SERVICIO

7.3.1 Espacios públicos

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.
- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente, y
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.

7.3.2 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- d) jabón líquido, y
- c) toallas de papel.

7.3.3 Servicio de botones

El hotel debe como mínimo, ofrecer el servicio de recogida de maletas de las habitaciones.

7.3.4 Servicio de recepción

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendida por otra persona con las mismas características;
- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;
- g) informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones, entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas;
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, sobre los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- l) conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente;
- m) tener en el lugar de trabajo, los medios que permitan comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares, y
- o) prestar el servicio de llamada de despertar.

7.3.4 Servicio al cliente

7.3.4.1 Prevención y anticipación de quejas

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;
- e) tener los medios para el registro de quejas;
- f) dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas, cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;
- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada o discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

7.3.4.2 Registro y acomodación (*Check In*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;
- c) realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio;
- d) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)

- e) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- f) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- g) ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y
- h) disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

7.3.4.3 Cancelación de cuenta y salida (*Check Out*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;
- b) prestar atención al público las 24 (h) horas;
- c) presentar al cliente la cuenta detallada y clara;
- d) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible;
- e) realizar la comprobación de tarjetas de crédito, de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad;
- f) disponer de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías, y
- g) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.

7.3.5 Servicio de reservas

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;

- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva, y
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.

7.3.6 Servicio de teléfono

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas;
- b) recibir y registrar los mensajes para los huéspedes, y
- c) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

7.3.7 Habitaciones

7.3.7.1 Ventanas

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.
- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

7.3.7.2 Ropa de cama

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama, y
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.

7.3.8 Baños de habitaciones

7.3.8.1 Toallas

El hotel debe como mínimo tener:

- a) las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m,
- b) las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m, y
- c) un inventario de 2,5 juegos por cama. (cuerpo y manos)

7.3.9 Alimentos y bebidas

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas, y

NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"

- b) un protocolo de servicios documentado.

7.3.9.2 Vajilla

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana, y
- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).

7.3.9.3 Cristalería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cristalería en vidrio, y
- b) garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).

7.3.9.4 Cubertería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18,
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

7.3.10 Servicios complementarios del establecimiento

7.3.10.1 Servicios básicos

El hotel debe como mínimo, tener servicio de teléfono público.

7.3.10.2 Servicios extras

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours,
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales,
- c) facilitar el acceso a servicios médicos,
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP),
- e) tener periódico en la recepción, y
- f) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.

7.3.11 Seguridad

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas,
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones,
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo,
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos,
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel,
- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada.

7.3.12 Personal del establecimiento

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel;
- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal;
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas;

- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos, y
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.

7.3.13 Política de calidad

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.

7.3.14 Evaluación del servicio y acciones correctivas

En cuanto a la evaluación del servicio por parte del cliente, el hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación, en relación con el servicio recibido;
- b) estructurar la evaluación conforme a sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

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

8.1 REQUISITOS DE PLANTA

8.1.1 Planta del establecimiento

8.1.1.1 Edificación

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación;
- b) señalización arquitectónica;
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia;
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel, y
- e) tomas eléctricas en todas las áreas.

8.1.1.2 Estacionamiento

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 15 % de las habitaciones. Se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas, y
- b) en el área de estacionamiento señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.

NOTA No es aplicable en regiones insulares.

8.1.1.3 Entrada del servicio

El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio sea independiente de la de huéspedes.

8.1.1.4 Áreas verdes

El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.

8.1.2 Espacios públicos

8.1.2.1 Emergencias

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente;
- b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente;

- c) alarma general de incendio;

NOTA Se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).

- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente, y
- e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

8.1.2.2 Ascensores

El hotel debe como mínimo, tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más.

NOTA Se recomienda que la botonera no este por encima de 1,40 m.

8.1.2.3 Recepción

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped;
- b) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo;
- c) garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped;
- d) tener caja o cajilla de seguridad, y
- e) disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.

8.1.2.4 Baños públicos

El hotel debe como mínimo, tener:

- a) baños independientes para cada género;
- b) en los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, y
- d) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

8.1.3 Habitaciones

El hotel debe como mínimo:

- a) Tener habitaciones junior suite de 31,45 m², (Incluido baño y closet)
- b) Tener habitaciones suite de 46,10 m². (Incluido baño y closet)
- c) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; un sistema de climatización regulable para hoteles ubicados en regiones con una temperatura promedio superior a 18°C; camas sencillas de 1,00 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas; un elemento decorativo; una toma eléctrica disponible para uso; una silla o poltrona por habitación; tener iluminación general en la habitación; tener dos lámparas; instrucciones de emergencia y evacuación, en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 19 pulgadas o superior; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas, en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; servicio de mini bar; dos almohadas por cada huésped; un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped; garantizar el servicio de internet inalámbrico o el acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico.

En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas, agua caliente las 24 (h) horas, con temperatura mínimo de 37°C y llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; papel higiénico; secador de cabello a solicitud del cliente;

amenites (jabón, champú, acondicionador, pañuelos faciales);

misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos),y

tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones sea mínimo de 22,45 m² (incluido baño y closet).

8.1.3.3 Puerta de entrada (habitación junior suite y suite)

El hotel debe como mínimo, tener puerta en cada una de las habitaciones.

8.1.3.4 Seguridad (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) en la puerta de entrada de la habitación, cadena, pivote o pasador y
- b) en las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.

8.1.3.5 Climatización (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener en la habitación un sistema de climatización regulable para hoteles ubicados en regiones con una temperatura promedio superior a 18°C.

8.1.3.6 Muebles (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) cama doble de 1,40 m x 1,90 m,
- b) colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente,
- c) una mesa de noche en habitaciones con dos camas,
- d) dos mesas de noche en habitaciones con cama doble,
- e) una silla o poltrona por habitación.

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales como: retardante de flama, antibacterial, antiácaros, reducción de estática y resistencia a la abrasión.

- f) gavetero o closet con entrepaños y gavetas, o ambos y
- g) un elemento decorativo.

8.1.3.7 Conexiones para aparatos eléctricos en habitación júnior suite y suite

El hotel debe como mínimo:

- a) tener una toma eléctrica libre disponible para uso,
- b) garantizar el servicio de Internet inalámbrico, y/o
- c) garantizar el acceso a internet, sin obstruir el servicio telefónico.

8.1.3.8 Iluminación (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe tener como mínimo:

- a) iluminación general en la habitación, y
- b) dos lámparas.

8.1.4 Baños de habitaciones (júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;
- b) tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínima de 37°C, y contar con llaves mezcladoras;

NOTA Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.
- c) tener ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- d) tener un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min;
- e) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo;
- f) tener piso antideslizante, y
- g) tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

8.1.5 Alimentos y bebidas

El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.

8.1.6 Reserva de agua para todo el establecimiento

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para un (1) día de consumo, con una ocupación del 100 %.

8.1.7 Zonas generales

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas,
- b) cuarto para basuras,
- c) un manual de manejo para residuos,
- d) tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente. (cuando sea aplicable);
- e) una subestación eléctrica (cuando sea aplicable),
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos,
- g) identificada el área de controles telefónicos,
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista,

- i) zona de cargue y descargue.

8.1.8 Zonas de personal

En cuanto a los requisitos, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;
- d) vestieres separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

8.1.9 Mantenimiento del establecimiento

8.1.9.1 En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

8.1.9.2 En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras éstas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

8.1.9.3 En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

8.1.9.4 En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

8.1.9.5 En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

8.1.9.6 En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

8.1.9.7 En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

8.1.9.8 En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

8.1.9.9 En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

8.1.9.10 En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

8.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

8.2.1 Planta del edificio

8.2.1.1 En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas que viven en situación de discapacidad.

8.2.1.2 En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

8.2.1.3 En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

8.2.2 En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

8.3 REQUISITOS DE SERVICIO

8.3.1 Servicio del establecimiento

En cuanto a insonorización el hotel debe como mínimo, garantizar el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente.

8.3.2 Estacionamiento

En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo, prestar el servicio de valet parking, en caso que el estacionamiento este fuera del hotel.

8.3.3 Espacios públicos

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente, y
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.

8.3.4 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) jabón líquido y
- c) toallas de papel.

8.3.5 Servicio de botones

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar el servicio cuando el cliente lo requiera;
- b) garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica;
- c) disponer en caso de grupos de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje;
- d) disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos, e
- e) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.

8.3.6 Servicio de recepción

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características;
- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;

- g) informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas;
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio;
- l) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- m) conservar los datos históricos personales del huésped de acuerdo con la reglamentación vigente,
- n) tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares, y
- o) prestar el servicio de llamada de despertar.

8.3.7 Servicio al cliente

8.3.7.1 Prevención y anticipación de quejas

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;
- e) tener los medios para el registro de quejas;
- f) dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)

- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

8.3.7.2 Registro y acomodación (*Check In*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos;
- c) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;
- d) acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee, cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación;
- e) realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio;
- f) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- g) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- h) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- i) ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y
- j) disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

8.3.7.3 Cancelación de cuenta y salida (*Check Out*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida,

- b) prestar atención al público las 24 (h) horas,
- c) pasar la pre-cuenta del cliente con antelación a su salida,
- d) presentar al cliente la cuenta detallada y clara,
- e) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible,
- f) realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad,
- g) disponer de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías,
- h) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas,
- i) garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio, y
- j) prestar servicio de custodia de maletas.

8.3.8 Servicio de reservas

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;
- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva;
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo;
- i) facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número

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

- j) tener archivo sistematizado histórico de clientes.

8.3.9 Servicio de teléfono

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas;
- b) recibir y registrarlos mensajes para los huéspedes, y
- c) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

8.3.10 Habitaciones

8.3.10.1 Seguridad (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación.

8.3.10.2 Enseres (habitación júnior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo, tener:

- a) una guía turística de la ciudad,
- b) señal de televisión con canales nacionales e internacionales,
- c) televisor de 19 pulgadas o superior,
- d) control remoto para cada televisor,
- e) teléfono,
- f) las tarifas en un lugar visible,
- g) cajilla de seguridad,
- h) espejo de cuerpo entero,
- i) un portamaletas, y
- j) servicio de mini bar.

8.3.10.3 Ventanas (habitación estándar, júnior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

8.3.10.4 Ropa de cama (habitación estándar, júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama;
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama, y

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.

- e) tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped.

8.3.11 Baños de habitaciones

8.3.11.1 Toallas (habitación estándar, júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped;
- b) las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m de 420 gm/m², peso 274 gm;
- c) las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;
- d) toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m, a solicitud del huésped;
- e) un rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m.;
- f) un inventario de 2,5 juegos por cama (cuerpo y manos), y
- g) un inventario de 1,5 rodapié por baño.

8.3.11.2 Artículos y enseres (habitación júnior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) papel higiénico;
- b) amenites (jabón, champú, acondicionador, pañuelos faciales);
- c) misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y

- d) secador de cabello a solicitud del cliente.

8.3.12 Alimentos y bebidas

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas;
NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"
- b) carta de alimentos;
- c) carta de licores en español e inglés;
- d) suministro de hielo en horas limitadas;
- e) servicio de *Room Service* en horas limitadas de acuerdo con el horario establecido por el hotel, y
- f) un protocolo de servicios documentado.

8.3.12.1 Vajilla

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana, y
- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).

8.3.12.2 Cristalería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cristalería en vidrio, y
- b) garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).

8.3.12.3 Cubertería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18/5,
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

8.3.13 Servicios complementarios del establecimiento

8.3.13.1 Servicios básicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) servicio de teléfono público;
- b) información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel;
- c) servicio de fax;
- d) un equipo de cómputo con servicio de Internet, y
- e) servicio de lavandería.

8.3.13.2 Servicios extras

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours;
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales;
- c) facilitar el acceso a servicios médicos;
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP);
- e) tener periódico en la recepción;
- h) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes;
- f) facilitar el servicio de alquiler de vehículos, y
- g) facilitar el pago en moneda extranjera.

8.3.14 Seguridad

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas;
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones;
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo;
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel, con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos;
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel;

- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada, y
- g) garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área, a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad.

8.3.15 Personal del establecimiento

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel,
- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal,
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas,
- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos, y
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.

8.3.16 Política de calidad

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.

8.3.17 Evaluación del servicio y acciones correctivas

En cuanto a la evaluación del servicio por parte del cliente, el hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido,
- b) estructurar la evaluación conforme a sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

9. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS

9.1 REQUISITOS DE PLANTA

9.1.1 Planta del establecimiento

9.1.1.1 Edificación

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación;
- b) señalización arquitectónica,
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia,
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel,
- e) tomas eléctricas en todas las áreas, y
- f) cubierta para lluvia en la entrada principal.

NOTA En caso de existir alguna restricción debe ser evidenciada.

9.1.1.2 Estacionamiento

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 20 % de las habitaciones. Se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas, y
- c) en el área de estacionamiento señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.

NOTA No aplica para regiones insulares.

9.1.1.3 Entrada del servicio

El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio es independiente de la de huéspedes.

9.1.1.4 Áreas verdes

El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.

9.1.2 Espacios públicos

9.1.2.1 Emergencias

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente;
- b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente;
- c) alarma general de incendio;

NOTA Se recomienda el incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).

- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente;
- e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia, y
- f) un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.

9.1.2.2 Ascensores

El hotel debe como mínimo tener:

- a) ascensor si tiene cinco (5) pisos o más, y
- b) ascensor de servicio si tiene cinco (5) pisos o más.

NOTA Se recomienda que la botonera no esté por encima de 1,40 m.

9.1.2.3 Recepción

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped;
- b) tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción;
- c) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo;
- d) disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable);
- e) garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped;
- f) tener caja o cajilla de seguridad, y
- g) disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes

individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.

9.1.2.4 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) baños independientes para cada género;
- b) en los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores;
- c) más de una batería de baños;
- d) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, y
- e) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

9.1.2.5 Climatización

El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.

9.1.3 Habitaciones

El hotel debe como mínimo:

- a) tener habitaciones júnior suite de 39 m²; (Incluido baño y closet)
- b) tener habitaciones suite de 53 m²; (Incluido baño y closet)
- c) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

puerta en cada una de las habitaciones; las dimensiones de la puerta de entrada de 2 m de alto por 0,8 m de ancho; en la puerta de entrada de la habitación: mirilla, cadena o pivote y pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; un sistema de climatización regulable; cama semidoble de 1,20 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o puesto de sofá por cada cama; gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; servicio de internet inalámbrico o acceso al mismo sin obstruir el servicio telefónico; iluminación general en la habitación; dos lámparas; encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 19 pulgadas; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; papel y sobres; revistas nacionales a solicitud del huésped; servicio de mini bar con nevera; dos almohadas por cada huésped, y un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped.

En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas; agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; iluminación para el tocador; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; papel higiénico; secador de cabello;

amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales);

misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y

tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones sea mínimo de 29 m². (incluido baño y closet)

9.1.3.1 Puerta de entrada (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) tener puerta en cada una de las habitaciones, y
- b) garantizar que las dimensiones de la puerta de entrada de las habitaciones son de 2 m de alto por 0,8 m de ancho.

9.1.3.2 Seguridad (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) en la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador, y
- b) en las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.

9.1.3.3 Climatización (habitación júnior suite y suite)

La habitación debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable.

9.1.3.4 Muebles habitación júnior suite y suite

El hotel debe como mínimo tener:

- a) cama doble de 1,40 m x 1,90 m,
- b) cama queen de 1,60 m x 1,90 m,
- c) colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente,
- d) comedor auxiliar en habitaciones suite y júnior suite,
- e) superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla,

- f) una mesa de noche en habitaciones con dos camas,
- g) dos mesas de noche en habitaciones con cama doble,
- h) una silla o puesto de sofá por cada cama,

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales como: retardante de flama, antibacterial, antiácaros, reducción de estática y resistencia a la abrasión.

- i) gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos y
- j) un elemento decorativo.

9.1.3.5 Conexiones para aparatos eléctricos (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) tener mínimo una toma eléctrica libre disponible para uso,
- b) garantizar el servicio de internet inalámbrico, y/o
- c) garantizar el acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico.

9.1.3.6 Iluminación (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación general en la habitación,
- b) dos lámparas, y
- c) el encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas.

9.1.4 Baños de habitaciones (júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;
- b) tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura de 37°C, y contar con llaves mezcladoras;

NOTA Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

- c) tener ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- d) tener un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min;
- e) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo;
- f) tener piso antideslizante;
- g) tener luz halógena para el tocador.

- h) tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

9.1.5 Áreas recreativas

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro o fuera de las instalaciones una sala de ejercicios propia o contratada que incluya un mínimo de cinco tipos de máquinas diferentes entre cardiovasculares y de fuerza, con acompañamiento de una persona instruida en el uso de las mismas;
- b) servicio propio o contratado de piscina climatizada, y
- c) dentro o fuera de las instalaciones el servicio propio o contratado de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes entre otros.

9.1.6 Alimentos y bebidas

El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas.

9.1.7 Reserva de agua para todo el establecimiento

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.

9.1.8 Zonas generales

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas,
- b) cuarto para basuras,
- c) un manual de manejo para residuos,
- d) tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable),
- e) una subestación eléctrica (cuando sea aplique),
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos,
- g) identificada el área de controles telefónicos,
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista,
- i) zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes,
- j) un área de mantenimiento general, y
- k) salón de reuniones.

9.1.9 Zonas de personal

El hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;
- d) vestieres separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

9.1.10 Mantenimiento del establecimiento

9.1.10.1 En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garanticen el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

9.1.10.2 En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

9.1.10.3 En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

9.1.10.4 En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

9.1.10.5 En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

9.1.10.6 En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

9.1.10.7 En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

9.1.10.8 En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

9.1.10.9 En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

9.1.10.10 En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

9.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

9.2.1 Planta del edificio

9.2.1.1 En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

9.2.1.2 En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

9.2.1.3 En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

9.2.2 En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

9.3 REQUISITOS DE SERVICIO

9.3.1 Servicio del establecimiento

En cuanto a insonorización, el hotel debe como mínimo garantizar:

- a) el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente, y
- b) el aislamiento del ruido que afecte al huésped, conforme a la reglamentación vigente.

9.3.2 Estacionamiento

El hotel debe como mínimo, prestar el servicio de *valet parking* en caso que el estacionamiento este fuera del hotel.

9.3.3 Espacios públicos

9.3.3.1 Requisitos

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, su apertura o cierre se desarrolle normalmente;
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares;
- e) tener exposición de objetos de arte regional, y
- f) tener objetos de arte originales.

9.3.3.2 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) jabón líquido, y
- c) toallas de papel.

9.3.4 Servicio de botones

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar el servicio cuando el cliente lo requiera;
- b) garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica;
- c) disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes;
- d) disponer, en caso de grupos, de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje;
- e) disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos, e
- f) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.

9.3.5 Servicio de recepción

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características;
- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;

- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;
- g) informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones, entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local para entregar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio;
- l) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- m) conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente;
- n) tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares, y
- o) prestar el servicio de llamada de despertar.

9.3.6 Servicio al cliente

9.3.6.1 Prevención y anticipación de quejas

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;
- e) tener los medios para el registro de quejas;

- f) dar al cliente respuesta y ofrecerle solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;
- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

9.3.6.2 Registro y acomodación (*check in*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos;
- c) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;
- d) acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee, cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación;
- e) elaborar el prerregistro correspondiente a cada a cliente con anterioridad a su llegada, si existe una reserva;
- f) realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio;
- g) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- h) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- i) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- j) ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y

- k) disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

9.3.6.3 Cancelación de cuenta y salida (*Check Out*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;
- b) prestar atención al público las 24 (h) horas;
- c) pasar la pre-cuenta del cliente con antelación a su salida;
- d) presentar al cliente la cuenta detallada y clara;
- e) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible;
- f) realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad;
- g) disponer de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías;
- h) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas;
- i) garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio, y
- j) prestar servicio de custodia de maletas.

9.3.7 Servicio de reservas

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;

- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva;
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo;
- i) facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes;
- j) tener archivo sistematizado histórico de clientes;
- k) disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes, y
- l) tener un programa de fidelización de clientes.

9.3.8 Servicio de teléfono

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas, y
- b) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

9.3.9 Habitaciones

9.3.9.1 Seguridad (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación.

9.3.9.2 Enseres (habitación júnior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) una guía turística de la ciudad,
- b) señal de televisión con canales nacionales e internacionales,
- c) televisor de 19 pulgadas en habitaciones júnior suite,
- d) televisor de 25 pulgadas en suite,
- e) control remoto para cada televisor,
- f) teléfono,
- g) las tarifas en un lugar visible,

- h) cajilla de seguridad,
- i) espejo de cuerpo entero,
- j) un portamaletas,
- k) papel y sobres,
- l) revistas nacionales a solicitud del huésped, y
- m) servicio de mini bar con nevera

9.3.9.3 Ventanas (habitación estándar, júnior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.
- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

9.3.9.4 Ropa de cama (habitación estándar, júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sábanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 3,0 juegos por cada tipo de cama;
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama;

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.
- e) tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped, y
- f) tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped.

9.3.10 Baños de habitaciones

9.3.10.1 Toallas (habitación estándar, júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped;
- b) las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 510 gm/m², peso 349 gm;

- c) las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;
- d) toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m;
- e) un rodapié por cada baño mínimo de 0,50 m x 0,76 m;
- f) un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial), y
- g) un inventario de 1,5 rodapié por baño.

9.3.10.2 Artículos y enseres (habitación júnior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) papel higiénico.
- b) amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales).
- c) misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y
- d) tener secador de cabello.

9.3.11 Servicio en áreas recreativas

El hotel debe como mínimo garantizar los desplazamientos en caso que los servicios de sala de ejercicios, piscina, relajación y belleza sean contratados fuera del hotel.

9.3.12 Alimentos y bebidas

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas;
NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"
- b) carta de alimentos en español e inglés;
- c) carta de licores en español e inglés;
- d) carta de vinos;
- e) suministro de hielo las 24 (h) horas;
- f) servicio de *room service* en horas limitadas, de acuerdo al horario establecido por el hotel, y
- g) un protocolo de servicios documentado.

9.3.13 Servicio de restaurante

9.3.13.1 Características del servicio

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un restaurante;
- b) garantizar que los manteles, cubre manteles (tapas), servilletas y muletones se encuentran en perfecto estado, y
- c) garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela son cambiados en cada rotación de clientes.

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de lavado que minimicen el consumo de agua, energía y detergentes.

9.3.13.2 Vajilla

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana;
- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas), y
- c) garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento.

9.3.13.3 Cristalería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cristalería de vidrio con un diseño apropiado a las diferentes características de cada bebida que ofrece el establecimiento y que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos, licores y vinos, y
- b) garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).

9.3.13.4 Cubertería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18/5,
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

9.3.13.5 Servicio de bar

El hotel debe como mínimo tener servicio de bar.

9.3.13.6 Personal

El hotel debe como mínimo garantizar que:

- a) se explica la preparación de los platos a solicitud del huésped, y
- b) que se planea y se controla la producción de los alimentos.

9.3.14 Servicios complementarios del establecimiento

9.3.14.1 Servicios básicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) servicio de teléfono disponible para los huéspedes y clientes en las áreas públicas;
- b) información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel;
- c) un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de computo con programas vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, internet, impresora);
- d) servicio de lavandería;
- e) propio o contratado el servicio de salón de belleza, y
- f) propio o contratado el servicio de asistencia medica las 24 (h) horas.

9.3.14.2 Servicios extras

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours;
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales;
- c) facilitar el acceso a servicios médicos;
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP);
- e) tener periódico disponible en las áreas públicas;
- f) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes;
- g) facilitar el servicio de alquiler de vehículos;
- h) facilitar el pago en moneda extranjera, y
- i) prestar el servicio de brillo de calzado.

9.3.15 Seguridad

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas;
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones;
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo;
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos;
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel;
- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada, y
- d) garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad.

9.3.16 Transporte

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el servicio se presta las 24 (h) horas;
- b) garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas;
- c) garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio;
- d) asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio;
- e) disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel;
- f) garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento;
- g) facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento;
- h) informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte;
- i) recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos;
- j) garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped;

- k) garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento;
- l) garantizar que el personal recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan, y
- m) garantizar que el personal de transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región.

9.3.17 Personal del establecimiento

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel;
- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal;
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas;
- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos;
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados;
- f) tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español, y
- g) garantizar la capacitación a los empleados en inglés u otro idioma.

9.3.18 Política de calidad

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.

9.3.19 Evaluación del servicio y acciones correctivas

9.3.19.1 Evaluación del servicio por parte del cliente

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación, en relación con el servicio recibido.
- b) estructurar la evaluación conforme con sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

9.3.19.2 Auditorías internas de servicio

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente;
- b) realizar auditorías internas periódicas, con base en el procedimiento establecido, y
- c) definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas.

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

10.1 REQUISITOS DE PLANTA

10.1.1 Planta del establecimiento

10.1.1.1 Edificación

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación;
- b) señalización arquitectónica;
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia;
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel;
- e) tomas eléctricas en todas las áreas, y
- f) cubierta para lluvia en la entrada principal.

NOTA En caso de existir alguna restricción debe ser evidenciada.

10.1.1.2 Estacionamiento

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 25 % de las habitaciones, se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas, y
- b) en el área de estacionamiento, señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.

NOTA No es aplicable a regiones insulares.

10.1.1.3 Entrada de clientes

El hotel debe como mínimo tener un área de estacionamiento temporal frente al hotel que no interfiera con el flujo vehicular y peatonal.

NOTA 1 En caso de existir alguna restricción debe ser evidenciada.

NOTA 2 No es aplicable a regiones insulares.

10.1.1.4 Entrada del servicio

El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio es independiente de la de huéspedes.

10.1.1.5 Áreas verdes

El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.

10.1.2 Espacios públicos

10.1.2.1 Emergencias

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente;
- b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente;
- c) alarma general de incendio;

NOTA Se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).

- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente;
- e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia, y
- f) un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.

10.1.2.2 Ascensores

El hotel debe como mínimo tener:

- a) ascensor si tiene tres (3) pisos o más;
- b) ascensor de servicio si tiene tres (3) pisos o más, y
- c) un ascensor de 1,2 m x 1,2 m x 2,1 m de alto por cada 90 habitaciones, o contar con un número de ascensores que suplan esta necesidad.

NOTA 1 Se recomienda que la botonera no esté por encima de 1,40 m.

NOTA 2 Se recomienda el uso de un estudio de tráfico realizado por una compañía especialista en ascensores que indique aspectos como: comodidad, velocidad, capacidad, volumen y superficie del ascensor.

10.1.2.3 Recepción

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped;
- b) tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción;

- c) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo;
- d) disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable);
- e) garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped;
- f) tener caja o cajilla de seguridad, y
- g) disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.

10.1.2.4 Corredores / Pasillos

El hotel debe como mínimo tener dimensiones de: 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto.

10.1.2.5 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) baños independientes para cada género;
- b) en los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores;
- c) más de una batería de baños;
- d) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, cambiador de pañales, y
- e) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

10.1.2.6 Climatización

El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.

10.1.3 Habitaciones

El hotel debe como mínimo:

- a) tener habitaciones júnior suite de 42 m²; (Incluido baño y closet)
- b) tener habitaciones suite de 60 m²; (Incluido baño y closet)
- d) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

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

En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;

tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; tina con ducha o ducha; piso antideslizante; iluminación para el tocador; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; secador de cabello; espejo esqualizable; teléfono; papel higiénico;

amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado);

misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y

tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones sea mínimo de 29 m². (incluido baño y closet).

10.1.3.1 Puerta de entrada (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) tener puerta en cada una de las habitaciones y
- b) garantizar que las dimensiones de la puerta de entrada de las habitaciones son de 2 m de alto por 0,8 m de ancho.

10.1.3.2 Seguridad (habitación junior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) en la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador;
- b) cerraduras electrónicas, y
- c) en las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.

10.1.3.3 Climatización (habitación junior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable.

10.1.3.4 Muebles (habitación junior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) cama *queen* de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama en habitaciones junior suite,
- b) cama *king* de 1,80 m x 2,00 m para habitaciones suite,
- c) colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente,
- d) comedor auxiliar en habitaciones suite y junior suite,
- e) superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla,
- f) una mesa de noche en habitaciones con dos camas,
- g) dos mesas de noche en habitaciones con cama doble,
- h) una silla o puesto de sofá por cada cama,

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales como: retardante de flama, antibacterial, antiácaros, reducción de estática y resistencia a la abrasión.

- i) gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos, y
- j) un elemento decorativo.

10.1.3.5 Conexiones para aparatos eléctricos (habitación junior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) tener una toma eléctrica libre disponible para uso;
- b) garantizar el servicio de Internet inalámbrico, y/o
- c) garantizar el acceso a internet, sin obstruir el servicio telefónico.

10.1.3.6 Iluminación (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación general en la habitación,
- b) dos lámparas y
- c) el encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas.

10.1.4 Baños de habitaciones (júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar suministro de agua las 24 (h) horas;
- b) tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras;

NOTA Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

- c) tener ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- d) tener caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min;
- e) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo;
- f) tener tina o ducha;
- g) tener piso antideslizante;
- h) tener luz halógena para el tocador, y
- i) tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

10.1.5 Áreas recreativas

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro de las instalaciones una sala de ejercicios propia o contratada que incluya un mínimo de cinco tipos de máquinas diferentes entre cardiovasculares y de fuerza, con acompañamiento de una persona instruida en el uso de las mismas;
- b) el servicio propio de piscina climatizada;
- c) dentro de las instalaciones, un área propia habilitada para ofrecer el servicio de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes ente otros, y
- d) al menos una cancha deportiva en instalaciones propias o contratadas.

10.1.6 Alimentos y bebidas

El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas.

En cuanto al bar, el hotel debe como mínimo tener un área de bar independiente del área del comedor.

En cuanto al almacenamiento de vino, el hotel debe como mínimo tener un espacio exclusivo que cumpla los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5°C y 18°C.

10.1.7 Reserva de agua para todo el establecimiento

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.

10.1.8 Zonas generales

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas,
- b) cuarto para basuras,
- c) un manual de manejo para residuos,
- d) tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable),
- e) una subestación eléctrica (cuando sea aplicable),
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos,
- g) identificada el área de controles telefónicos,
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista,
- i) zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes,
- j) área de mantenimiento general, y
- k) salón de reuniones.

10.1.9 Zonas de personal

En cuanto a los requisitos, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)

- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;
- d) vestieres y duchas separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

10.1.10 Mantenimiento del establecimiento

10.1.10.1 En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

10.1.10.2 En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras éstas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

10.1.10.3 En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

10.1.10.4 En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

10.1.10.5 En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

10.1.10.6 En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

10.1.10.7 En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

10.1.10.8 En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

10.1.10.9 En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

10.1.10.10 En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

10.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

10.2.1 Planta del edificio

10.2.1.1 En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

10.2.1.2 En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

10.2.1.3 En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

10.2.2 En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

10.3 REQUISITOS DE SERVICIO

10.3.1 Servicio del establecimiento

En cuanto a insonorización, el hotel debe como mínimo garantizar:

- a) el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente, y
- b) el aislamiento del ruido que afecte al huésped, conforme a la reglamentación vigente.

10.3.2 Estacionamiento

El hotel debe como mínimo prestar el servicio de *Valet Parking*.

NOTA No aplica para regiones insulares.

10.3.3 Espacios públicos

10.3.3.1 Requisitos

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente;
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares;

- e) tener exposición de objetos de arte regional, y
- f) tener objetos de arte original.

10.3.3.2 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) jabón líquido y
- c) toallas de papel.

10.3.4 Servicio de portería

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar el servicio de portero con polivalencia para otra función durante las 24 (h) horas, y
- b) garantizar que se presta el servicio de portería según el protocolo.

10.3.5 Servicio de conserjería

En cuanto a las características del servicio el hotel debe como mínimo:

- a) prestar el servicio de conserjería;
- b) garantizar que el área de conserjería mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y lugares de compras, y
- c) garantizar que el área de conserjería maneja el correo entrante y saliente de los huéspedes durante su estadía.

10.3.6 Servicio de botones

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar el servicio de botones durante las 24 (h) horas;
- b) garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica;
- c) disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes;
- d) disponer, en caso de grupos, de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje;

- e) disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos, e
- f) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.

10.3.7 Servicio de recepción

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendido por otra persona con las mismas características;
- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;
- g) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas;
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos lleguen a su destinatario bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local y regional, para entregar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio;
- l) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- m) conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente;
- n) tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares, y

- o) prestar el servicio de llamada de despertar.

10.3.8 Servicio al cliente

10.3.8.1 Prevención y anticipación de quejas

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;
- e) tener los medios para el registro de quejas;
- f) dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;
- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales de un cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

10.3.8.2 Registro y acomodación (*Check In*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos;
- c) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;

- d) acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee; cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación;
- e) elaborar el prerregistro correspondiente a cada a cliente, con anterioridad a su llegada, si existe una reserva;
- f) realizar los cambios de habitación, de acuerdo con el protocolo de servicio;
- g) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- h) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- i) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- j) ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas, que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y
- k) disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

10.3.8.3 Cancelación de cuenta y salida (*Check Out*)

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;
- b) prestar atención al público las 24 (h) horas;
- c) pasar la pre-cuenta del cliente, con antelación a su salida;
- d) presentar al cliente la cuenta detallada y clara;
- e) disponer de facilidades para el cobro, mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible;
- f) realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad;
- g) disponer de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar, en el caso de averías;
- h) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas;
- i) garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo con el protocolo de servicio, y
- j) prestar servicio de custodia de maletas.

10.3.9 Servicio de reservas

En cuanto a características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente, de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada, o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;
- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva;
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo;
- i) facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes;
- j) tener archivo sistematizado histórico de clientes;
- k) disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes;
- l) tener un programa de fidelización de clientes, y
- m) garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que está ubicado.

10.3.10 Servicio de teléfono

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas, y
- b) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

10.3.11 Habitaciones

10.3.11.1 Seguridad (habitación júnior suite y suite)

El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible, a la entrada de la habitación.

10.3.11.2 Enseres (habitación júnior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) una guía turística de la ciudad,
- b) señal de televisión con canales nacionales e internacionales,
- c) televisor de 25 pulgadas en habitaciones júnior suite,
- d) televisor de 29 pulgadas en suites,
- e) control remoto para cada televisor,
- f) teléfono,
- g) las tarifas en un lugar visible,
- h) cajilla de seguridad,
- i) espejo de cuerpo entero,
- j) un portamaletas,
- k) papel y sobres,
- l) revistas nacionales a solicitud del huésped,
- m) periódico a solicitud del huésped,
- n) servicio de mini bar con nevera, y
- o) aparato de reproducción de video a solicitud del huésped.

10.3.11.3 Ventanas (habitación estándar, júnior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

10.3.11.4 Ropa de cama (habitación estándar, junior suite y suite)

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 3 juegos por cada tipo de cama;
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama;

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.

- e) tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped y una adicional disponible;
- f) tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped, y
- g) disponer de un menú de almohadas mínimo con 4 tipos a solicitud del huésped.

10.3.12 Baños de habitaciones**10.3.12.1 Toallas (habitación estándar, junior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped;
- b) toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m², peso 376 gm;
- c) toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;
- d) toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m;
- e) rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m;
- f) salida de baño;
- g) un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial), y
- h) un inventario de 1,5 rodapié por baño.

10.3.12.2 Artículos y enseres (habitación junior suite y suite)

Las habitaciones deben como mínimo, tener:

- a) papel higiénico;
- b) amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado);

- c) misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos);
- d) secador de cabello;
- e) espejo esqualizable, y
- f) teléfono.

10.3.13 Servicio en áreas recreativas

El hotel debe como mínimo garantizar que los desplazamientos, en el caso que los servicios de piscina e instalaciones deportivas, sean contratados fuera del hotel.

10.3.14 Alimentos y bebidas

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas;

NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"

- b) carta de alimentos en español e inglés;
- c) carta de licores y vinos en español e inglés;
- d) suministro de hielo las 24 (h) horas;
- e) servicio de *room service* las 24 (h) horas, y
- g) un protocolo de servicios documentado.

10.3.15 Servicio de restaurante

10.3.15.1 Características del servicio.

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un restaurante;
- b) garantizar que los manteles, cubre manteles (tapas), servilletas y muletones se encuentran en perfecto estado, y
- c) garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela se cambian en cada rotación de clientes.

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de lavado que minimicen el consumo de agua, energía y detergentes.

10.3.15.2 Vajilla

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana,

- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas), y
- c) garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento.

10.3.15.3 Cristalería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cristalería de vidrio con un diseño apropiado a las diferentes características de cada bebida que ofrece el establecimiento y que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos, licores y vinos, y
- b) garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).

10.3.15.4 Cubertería

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18/10,
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

10.3.15.5 Área de cocina

El hotel debe como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería.

10.3.15.6 Personal

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un jefe de servicio con conocimientos de *somelier*,
- b) garantizar que se explica la preparación de los platos a solicitud del huésped, y
- c) garantizar que se planea y se controla la producción de los alimentos.

10.3.16 Servicios complementarios del establecimiento

10.3.16.1 Servicios básicos

El hotel debe como mínimo:

- a) tener servicio de teléfono disponible para los huéspedes y clientes en las áreas públicas;
- b) tener información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel;

- c) tener un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de cómputo con programas vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, internet, impresora);
- d) tener servicio de lavandería;
- e) tener propio o contratado el servicio de salón de belleza dentro de las instalaciones;
- f) prestar propio o contratado el servicio de asistencia medica las 24 (h) horas;
- g) ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos, y
- h) tener correo de voz, servicio de mensajes automáticos.

10.3.16.2 Servicios extras

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours,
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales,
- c) facilitar el acceso a servicios médicos,
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP),
- e) tener periódico disponible en las áreas públicas,
- f) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes,
- g) facilitar el servicio de alquiler de vehículos,
- h) facilitar el pago en moneda extranjera, y
- i) prestar el servicio de brillo de calzado.

10.3.17 Seguridad

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas;
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones;
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo;
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos;
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel;

- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada, y
- g) garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad.

10.3.18 Transporte

En cuanto a las características del servicio, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el servicio se presta las 24 (h) horas;
- b) garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas;
- c) garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio;
- d) asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio;
- e) disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel;
- f) garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento;
- g) facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento;
- h) informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte;
- i) recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos;
- j) garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped;
- k) garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento;
- l) garantizar que el personal recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan, y
- m) garantizar que el personal transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región.

10.3.19 Personal del establecimiento

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel;

- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal;
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas;
- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos;
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados;
- f) tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español, y
- g) garantizar la capacitación a los empleados en inglés o en otro idioma.

10.3.20 Política de calidad

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel

10.3.21 Evaluación del servicio y acciones correctivas

10.3.21.1 Evaluación del servicio por parte del cliente

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido,
- b) estructurar la evaluación conforme a sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

10.3.21.2 Auditorías internas de servicio

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente,
- b) realizar auditorías internas periódicas con base en el procedimiento establecido, y
- c) definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas.

11. CRITERIOS DE EVALUACION EN REQUISITOS DE PLANTA, ACCESIBILIDAD Y SERVICIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA. CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS PARA LOS HOTELES, EN LAS MODALIDADES DE 1, 2, 3, 4 Y 5

NOTA El proceso de auditoría se realizará por medio de verificación del buen estado de conservación de la planta, muebles, enseres y de funcionamiento de la maquinaria, equipos, tanto en las visitas programadas como imprevistas.

11.1 LOS HOTELES DE UNA (1) ESTRELLA DEBEN CUMPLIR:

11.1.1 Los requisitos legales vigentes.

11.1.2 Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (51 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (46 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento y lo establecido para las habitaciones estándar, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

11.1.3 El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (99 puntos).

11.2 HOTELES DE DOS (2) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:

11.2.1 Los requisitos legales vigentes.

11.2.2 Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (51 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (46 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento y lo establecido para las habitaciones estándar, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

11.2.3 El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (101 puntos).

11.3 HOTELES DE TRES (3) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:

11.3.1 Los requisitos legales vigentes.

11.3.2 Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (83 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (75 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

11.3.3 El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (146 puntos).

11.4 HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:

11.4.1 Los requisitos legales vigentes.

11.4.2 Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (101 puntos), deberán cumplir mínimo con el 95 % (96 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

11.4.3 El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (185 puntos).

11.5 HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:

11.5.1 Los requisitos legales vigentes.

11.5.2 Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (109 puntos), deberán cumplir mínimo con el 95 % (104 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

11.5.3 El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (199 puntos).

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

NTC 4139, Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales

NTC 4140 (Primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos y corredores. Características generales

NTC 4143 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, Rampas fijas

NTC 4144 (primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Señalización

NTC 4145 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.

NTC 4201 (Primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas.

NTC 4279 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales horizontales.

NTC 4904, Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos accesibles.

NTC 4960, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Puertas accesibles

NTC 5017, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles

GTC 87, Directrices para tener en cuenta las necesidades de personas con discapacidad en el desarrollo de normas técnicas.

Decreto 0444 DE 1984 "Por el cual se reglamenta la prestación del Servicio de Parquaderos Públicos, y se modifican unas disposiciones al respecto"

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

INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAM). Climatología de Colombia,

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,

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

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)

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

Ley 9 de 1979. Código sanitario nacional.

Ley 1209 de 2008 "Por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas".

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial Decreto 1538 de 2007 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997"

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Resolución 0627 "Por la cual se establece la norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental"

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Resolución 2400 de 1979 "Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo"

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.f:2003, Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico. Santiago de Chile,