

NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTSH
008

2006-05-04

ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



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

E: RURAL LODGINGS. FACILITIES AND SERVICES
REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

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



I.C.S.: 03.080.30

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

Prohibida su reproducción

PRÓLOGO

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

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

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

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

La NTSH 008 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2006-08-16

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

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

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

ALMAR CAPURGANÁ LTDA.
ALOJAMIENTO FINCA LA CAMELIA
MONTENEGRO
ALOJAMIENTO RURAL - FINCA SAN
FRANCISCO
ALOJAMIENTO TURISTICO RURAL FINCA
VILLA MARÍA
ALTO DE LA PALMA CASA HOTEL &
RESTAURANTE
AMANWANA ECOFINCA
ANTIOQUIA TROPICAL CLUB
APARTA HOTEL FONTIBÓN
APARTA SUITE TORRE POBLADO S.A.
APARTAHOTEL 51
APARTAHOTEL CHICÓ 93
APARTAHOTEL DEL RÍO
APARTAHOTEL ESTADIO REAL
APARTAHOTEL LAS AMÉRICAS
APARTAHOTEL SANTA INÉS SUITES DYM
APARTAHOTEL TAYRONA RODADERO
APARTAHOTEL TORRE DEL PRADO
APARTAHOTEL TRES CASITAS
APARTAMENTOS EL CASTILLO
APARTAMENTOS ESTELAR
ASOCIACIÓN HOTELERA DE BOGOTA
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE
PROMOCIÓN TURÍSTICA DE NARIÑO
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE
PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL
AMAZONAS
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE
PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL CÉSAR
BELLA ISLA AVENTURA RESORT
BENIDORM HOTEL
CABAÑAS ASOCIACIÓN CLUB
CAMPESTRE ARMENIA
CABAÑAS BACATÁ
CABAÑAS CHOIBA
CABAÑAS CLUB CAFETERO QUINDIO
CABAÑAS EL KIBUT
CABAÑAS EL MANGLE
CABAÑAS EL RECREO
CABAÑAS GUACATÁ HOTEL
CALYPSO BEACH HOTEL
CAPITULO COTELCO ANTIOQUIA
CAPITULO COTELCO ARAUCA
CAPITULO COTELCO ATLÁNTICO
CAPÍTULO COTELCO
BARRANCABERMEJA
CAPÍTULO COTELCO BOYACÁ
CAPÍTULO COTELCO CALDAS-AHEC

CAPÍTULO COTELCO CARTAGENA DE
INDIAS
CAPÍTULO COTELCO CAUCA
CAPÍTULO COTELCO CESAR
CAPÍTULO COTELCO HUILA
CAPÍTULO COTELCO MAGDALENA
CAPÍTULO COTELCO META
CAPÍTULO COTELCO NARIÑO
CAPÍTULO COTELCO NORTE
SANTANDER
CAPÍTULO COTELCO QUINDIO
CAPÍTULO COTELCO RISARALDA
CAPÍTULO COTELCO SAN ANDRÉS
CAPÍTULO COTELCO SANTANDER
CAPÍTULO COTELCO TOLIMA
CAPÍTULO COTELCO VALLE DEL CAUCA
CAPÍTULO COTELCO SUCRE
CASA DANN CARLTON
CASA DE CAMPO TACURRUMBI
CASA DE LAS PALMAS
CASA HOSTAL IMBANACO
CASA HOTEL CORTIJO DEL POBLADO
CASA MEDINA
CASAS CAMPESTRES LA HACIENDA
CASAS VACACIONALES CAFAM
CENTRO AGROTURISTICO ARAGUANAY
CENTRO CONVENCIONES CASA DE LOS
FUNDADORES
CENTRO DE CONVENCIONES LA
ESPERANZA
CENTRO ECOTURÍSTICO LLANOS
ORIENTALES CAFAM
CENTRO HOTEL
CENTRO RECREACIONAL CHICORAL
CENTRO RECREACIONAL COMCAJA
CENTRO RECREACIONAL PALMARENA
CENTRO RECREACIONAL SOLINILLA
-COMBARRANQUILLA-
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA
CENTRO TURÍSTICO HACIENDA SAN
JOSÉ
CENTRO TURÍSTICO LAS PALMAS
CENTRO TURÍSTICO LOS TERMALES -
COMFAMILIAR HUILA
CENTRO VACACIONAL ANGOSTURA-
CORVEICA
CENTRO VACACIONAL FONBIENESTAR -
TOCAIMA
CENTRO VACACIONAL LAGO CALIMA
CENTRO VACACIONAL LOS PUENTES
GIRARDOT

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

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

FINCA LA COQUETA TURISMO RURAL
FINCA LA GAVIOTA
FINCA LA HELVEZIA
FINCA LA MANOLA
FINCA LA MORENA
FINCA LA NEGRITA
FINCA LA PUERTA DEL SOL
FINCA LA SONORA
FINCA LOS ALAMOS
FINCA LOS GIRASOLES
FINCA LOS NOGALES DE SANTA ANA
FINCA MACHANGARA
FINCA MÉXICO -AEROMEX-
FINCA RIVADAVIA
FINCA SAMARKANDA
FINCA SAN PABLO
FINCA SAN SEBASTIÁN
FINCA SANTANA
FINCA TESORITO
FINCA TURÍSTICA EL RECREO
FINCA TURÍSTICA LA BAHÍA J.R
FINCA TURÍSTICA LAS BAILARINAS
FINCA TURÍSTICA LUNA GITANA
FINCA TURÍSTICA PUEBLO BELLO
FINCA TURÍSTICA VILLA NORA
FINCA VILLA JULIANA
FINCA VILLA LUISA
FINCA VILLA MARÍA
FINCA VILLA NORA
FINCA VILLA PAULINA
FINCA VILLA SOLITA HOSPEDAJE RURAL
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE SANTA MARTA
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL QUINDIO
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
FONDO MIXTO PARA LA PROMOCIÓN DE CULTURA Y ARTES DE CHOCÓ
FONDO PRIVADO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE SAN ANDRÉS ISLAS
GHL HOTELES LIMITADA
GIRARDOT RESORT HOTEL
GRAMALOTE CENTRO RECREACIONAL VACACIONAL
GRAN HOTEL
HACIENDA BAZA
HACIENDA COMBIA
HACIENDA EL EDEN RESORT
HACIENDA HOTEL SUESCUN
HACIENDA LAS COLINAS COOTAXIM
HACIENDA SAN JERÓNIMO DEL CAIMO
HACIENDA SANTA INES SUITES

HOSP. EL MESÓN DE LOS VIRREYES
HOSPEDERIA DURUELO
HOSTAL CECILIA
HOSTAL DEL REGIDOR
HOSTAL DOÑA MANUELA
HOSTAL EL EDEN FONTIBÓN
HOSTAL EL RECUERDO
HOSTAL EL ZAGUÁN DE LOS HÉROES
HOSTAL FONTANAR PRADO
HOSTAL HACIENDA LA VENTA
HOSTAL HACIENDA MALABAR
HOSTAL MISIÓN SANTA BÁRBARA
HOSTAL PORTAL DEL SOL
HOSTAL SAN JOSE E.U.
HOSTAL SAN LORENZO DE ANA
HOSTAL SANTA RITA
HOSTAL VALLE LINDO
HOSTERÍA CAMPESTRE PUESTA DEL SOL
HOSTERÍA COCONUCO -COMFANDI-
HOSTERÍA DE LA PLAZA MENOR
HOSTERÍA EL EDÉN
HOSTERÍA EL TESORO
HOSTERÍA FARALLONES
HOSTERÍA GUARACÚ (San Jerónimo)
HOSTERÍA LLANO GRANDE
HOSTERÍA LOS FRAILES E.U.
HOSTERÍA LOS VELEROS-COMFANDI
HOSTERÍA MATAMUNDO
HOSTERÍA MIS ANCESTROS
HOSTERÍA REAL
HOSTERÍA TUCANES
HOTEL TAMARINDO RESORT
HOTEL & SPA SANTA FE COLONIAL
HOTEL ABADIA PLAZA PEREIRA
HOTEL ABAHUNZA
HOTEL ACANDI
HOTEL ACORA
HOTEL ACUARELA
HOTEL ACUARIUS
HOTEL AGUA BED & BREAKFAST
HOTEL AGUALONGO
HOTEL AISPORT
HOTEL ALCAZAR (CAPURGANA)
HOTEL ALCIRA
HOTEL ALMIRANTE
HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA
ESTELAR
HOTEL AMARU
HOTEL AMARUC
HOTEL AMBALA
HOTEL AMBASSADOR
HOTEL AMBEIMA
HOTEL AMERICAN GOLF
HOTEL AMERICANO NEIVA
HOTEL ANACONDA
HOTEL ANCOR

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

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

HOTEL CONFORT 80
HOTEL CORTEJO IMPERIAL EU
HOTEL COSMOS 100
HOTEL COSTA BONITA
HOTEL COSTA DEL SOL
HOTEL COSTA REAL
HOTEL CRISTAL PLAZA
HOTEL CUELLAR'S
HOTEL CUMARAL COUNTRY
HOTEL CUSIANA
HOTEL DANN COMBEIMA
HOTEL DANN SORATAMA
HOTEL DE LA FERIA
HOTEL DE LA OPERA
HOTEL DE LA SELVA
HOTEL DE LA VILLE
HOTEL DE PEREIRA S.A.
HOTEL DE TURISMO HACARITAMA
HOTEL DE TURISMO SILVIA- COMFANDI
HOTEL DECAMERÓN
HOTEL DECAMERÓN GALEÓN
HOTEL DECAMERÓN MARAZUL RESORT
HOTEL DEL CAFÉ
HOTEL DEL CAMPO JUDY
HOTEL DEL LLANO
HOTEL DEL TERMINAL
HOTEL DEL TURISMO
HOTEL DINASTÍA REAL
HOTEL DON BALTAZAR
HOTEL DON JAIME
HOTEL DON JUAN DE LA VEGA
HOTEL DON LOLO
HOTEL DON SAÚL
HOTEL DORANTES
HOTEL DULIMA LTDA.
HOTEL ECOLÓGICO LAS MAÑANITAS -
CAPURGANÁ-
HOTEL ECOLÓGICO LAS MAÑANITAS
HOTEL EDMAR
HOTEL EL BELVEDERE
HOTEL EL BOSQUE
HOTEL EL CAIMITO
HOTEL EL CAMPÍN
HOTEL EL CANTIL
HOTEL EL CARRETERO
HOTEL EL CID PLAZA
HOTEL EL DIAMANTE
HOTEL EL DORADO
HOTEL EL EDEN
HOTEL EL EDEN COUNTRY INN
HOTEL EL LAGO
HOTEL EL MESON
HOTEL EL PEÑÓN
HOTEL EL PILAR
HOTEL EL POBLADO PLAZA
HOTEL EL PÓRTICO
HOTEL EL PRADO

HOTEL EL RODADERO
HOTEL EL TRÉBOL
HOTEL EMBERA
HOTEL ESCORIAL
HOTEL ESTACION
HOTEL EUPACLA
HOTEL EXCELSIOR
HOTEL EXELSIOR
HOTEL FARALLONES BUCARAMANGA
HOTEL FINCA EL ENCANTO
HOTEL FINCA EL PRADO
HOTEL FONTANA REAL
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON
HOTEL FUNDADORES E.U.
HOTEL GALERÍAS
HOTEL GALERÓN
HOTEL GENOVA
HOTEL GETSEMANI
HOTEL GIMAURA
HOTEL GRAMALOTE
HOTEL GRANADA REAL
HOTEL GUADAIRA
HOTEL GUADALAJARA
HOTEL GUAYCABA
HOTEL HACIENDA BALANDU
HOTEL HACIENDA BAZA LTDA.
HOTEL HACIENDA EL DIAMANTE
HOTEL HACIENDA LA PALMA
HOTEL HACIENDA ROYAL
HOTEL HACIENDA ROYAL LTDA.
HOTEL HAMILTON COURT
HOTEL HILTON
HOTEL HISCA
HOTEL HISPANO AMERICANO
HOTEL HORIZONTE
HOTEL HUNZA
HOTEL IBATAMA DEL MAR
HOTEL IGUAZU
HOTEL ILAMA
HOTEL IMPERIAL
HOTEL INAMBU
HOTEL INTERAMERICANO
HOTEL INTERCONTINENTAL
HOTEL INTERCONTINENTAL MEDELLIN
HOTEL INTERNACIONAL
HOTEL INTERNACIONAL CASA MORALES
HOTEL INTERNACIONAL HADMA
HOTEL IROTAMA
HOTEL JUAN MARÍA
HOTEL KAMANI
HOTEL KARLAKA
HOTEL LA BOHEME
HOTEL LA CAMELIA
HOTEL LA CASA VIEJA
HOTEL LA CASCADEA
HOTEL LA FLORESTA
HOTEL LA FONTANA

HOTEL LA GRAN MANZANA
HOTEL LA HORMIGA
HOTEL LA MANSIÓN
HOTEL LA PLAZUELA
HOTEL LA POSADA DE LA ERMITA
HOTEL LA POSADA DE SAN ANTONIO
HOTEL LA RIVIERA
HOTEL LA SIERRA
HOTEL LA TRIADA
HOTEL LAGO MAR EL PEÑÓN
HOTEL LAS ACACIAS
HOTEL LAS AMÉRICAS GLOBAL RESORT
HOTEL LAS BRISAS
HOTEL LAS CABAÑAS
HOTEL LAS COLINAS
HOTEL LAS DOS PALMAS
HOTEL LAS LOMAS
HOTEL LAS VEGAS
HOTEL LIBERTADORES
HOTEL LITAVIRA
HOTEL LLANURA REAL
HOTEL LORD
HOTEL LORD PIERRE
HOTEL LOS ANDES
HOTEL LOS ÁNGELES DE
BARRANQUILLA
HOTEL LOS CRISTALES
HOTEL LOS DELFINES
HOTEL LOS VIÑEDOS
HOTEL LUSITANIA
HOTEL LUXOR
HOTEL MAITAMA
HOTEL MAJESTIC
HOTEL MALECON
HOTEL MANSIÓN DEL MAR
HOTEL MARANDUA
HOTEL MARBORE
HOTEL MARMARA
HOTEL MARQUES DE LA VILLA
HOTEL MARQUES DE SAN LUIS
HOTEL MARSELLA
HOTEL MEDITERRÁNEO
HOTEL MEDITERRÁNEO - INVERS.
RIVIÉRE Y CÍA
HOTEL MELIA CONFORT CHICAMOCHA-
INVERSORA HOTELERA
HOTEL MELIA SANTAFÉ
HOTEL MERCURE MONTERREY
HOTEL METROPOLIS PLAZA
HOTEL MI CASITA
HOTEL MI REY
HOTEL MIAMI
HOTEL MONTERIA REAL
HOTEL MORASURCO
HOTEL MORENO
HOTEL MUDEJAR
HOTEL NAPOLITANO

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

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

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

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

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

ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado incluida cualquier corrección.

NTSH 006, Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos.

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

4. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

4.1

áreas verdes

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

4.2**alojamiento rural (*Lodge*)**

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

4.3**capacitación**

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

4.4**cliente**

persona natural o jurídica que recibe un servicio.

4.5**comedor**

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

4.6**registro y acomodación (*Check in*)**

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

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

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

4.8**habitación**

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

4.9**huésped**

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

4.10**planta**

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

4.11**par stock**

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

4.12**plan de emergencia**

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

4.13**programa de mantenimiento**

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

4.14**registros de mantenimiento**

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

4.15**reserva garantizada**

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

4.16**restaurante o establecimiento gastronómico**

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

5. REQUISITOS DE PLANTA

5.1 Planta del establecimiento

5.1.1 Edificación

- a) La entrada principal y una habitación son accesibles para personas con discapacidad. SÍ ___ NO___
- b) Cuenta con iluminación exterior e interior. SI ___ NO___
- c) Tiene señalización arquitectónica y de seguridad.
Nota: Se recomienda ver la NTC 1461 y NTC 1867 SI ___ NO___
- d) Cuenta con planta de emergencia que garantice el servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al establecimiento de alojamiento. SI ___ NO___
- e) Cuenta con un programa y registros de control de plagas. SI ___ NO___
- f) El mobiliario está dispuesto de forma armoniosa, guardando una unidad de estilo decorativo acorde con las características arquitectónicas de la edificación. SI ___ NO___
- g) Las redes de servicios sanitarios, están ocultas en las paredes o pisos. SI ___ NO___
- h) Las redes de servicios eléctricos son conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y las uniones están protegidas por cajas. SI ___ NO___
- i) Las redes de servicios hidráulicos están protegidas y canalizadas. SI ___ NO___
- j) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con iluminación eléctrica SI ___ NO___
- k) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con ventilación e iluminación natural directa. SI ___ NO___
- l) Cuenta con un programa anual de mantenimiento correctivo y preventivo. SI ___ NO___

5.1.2 Zona de parqueo

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

- c) Cuenta con iluminación nocturna. SI ___ NO___

5.1.3 Áreas verdes

- a) El establecimiento cuenta con áreas verdes SI ___ NO___
- b) Cuentan con un programa y registros de mantenimiento. SI ___ NO___
- c) Son armoniosas con el entorno SI ___ NO___
- d) El establecimiento promueve el uso de flora nativa en las áreas verdes y el entorno en el cual se encuentra ubicado.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI ___ NO___

5.2 ESPACIOS PÚBLICOS

5.2.1 Emergencias

- a) Tienen detectores de humo.
Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI ___ NO___
- b) Tienen extintores con carga vigente. SI ___ NO___

5.2.2 Recepción

- a) Cuenta con un área para la recepción de los huéspedes. SI ___ NO___
- b) El espacio de recepción está decorado acorde con el estilo del establecimiento. SI ___ NO___
- c) Las instalaciones y mobiliario de servicio al público son confortables y el área de recepción está iluminada y en buen estado de conservación. SI ___ NO___
- d) La zona exterior inmediata al establecimiento de alojamiento, se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso a las áreas comunes y habitaciones. SI ___ NO___
- e) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI ___ NO___

5.2.3 Corredores/pasillos

- a) Están iluminados SI ___ NO___
- b) Se tiene señalización para: salidas de emergencia, extintores y medios contra incendios. SI ___ NO___
- c) Se identifica la ubicación de las habitaciones. SI ___ NO___

5.2.4 Climatización

- a) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI ___ NO___

5.2.5 Baños públicos

- a) Cuenta como mínimo con un baño social. SI ___ NO___

5.3 HABITACIONES**5.3.1 Dimensiones**

- a) La habitación cuenta con baño privado SI ___ NO___

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

Nota: Incluye baño y espacio para colgar ropa. SI ___ NO___

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

Nota: Incluye baño y espacio para colgar ropa. SI ___ NO___

5.3.2 Seguridad

- a) Se tiene un sistema de cierre en las ventanas. SI ___ NO___

- b) Se tiene un sistema de cierre las puertas. SI ___ NO___

5.3.3 Muebles

- a) Cama sencilla mínimo de 1.00 m x 1.90 m SI ___ NO___

- b) Cama doble mínimo de 1.40 m x 1.90 m SI ___ NO___

- c) Las camas tienen colchón y almohadas. SI ___ NO___

- d) En habitaciones con dos camas hay por lo menos una mesa de noche entre las dos camas. SI ___ NO___

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

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI ___ NO___

- f) Tienen closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación. SI ___ NO___

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

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI ___ NO___

- h) Se tienen artículos decorativos en buen estado y limpios. SI ___ NO___

- i) Se tiene programa y registro de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI ___ NO___

5.3.4 Conexiones

- a) Tienen tomas eléctricas. SI ___ NO___

5.3.5 Ropa de cama

- a) La ropa de cama está limpia, sin manchas, ni descosidas, sin huecos o perforaciones, sin decoloración de los tejidos. SI ___ NO___
- b) Los colchones tienen su fecha de rotación vigente. SI ___ NO___
- c) Se tienen protectores para los colchones y almohadas. SI ___ NO___
- d) La ropa de cama es de tejido 50 % poliéster 50 % algodón. SI ___ NO___
- e) Cuentan con un inventario (*Park Stock*) mínimo dos juegos por cama. SI ___ NO___
- f) Cuentan con dos almohadas y dos cobijas disponibles por cama a solicitud del cliente. SI ___ NO___

5.3.6 Ventanas

- a) Tienen cortinas, persianas, *Black out* o similares. SI ___ NO___
- b) Las cortinas, persianas, *Black out* o similares, están limpias sin roturas ni manchas. SI ___ NO___

5.3.7 Iluminación

- a) Se tiene iluminación general para la habitación. SI ___ NO___
- b) El encendido y apagado conmutable está cerca de las camas. SI ___ NO___

5.3.8 Climatización

- a) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI ___ NO___

5.4 BAÑOS DE HABITACIONES

5.4.1 Requisitos

- a) Cuentan con un programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI ___ NO___
- b) Cuentan con agua las 24 h. SI ___ NO___
- c) Cuentan con ventilación ó extractor de olores. SI ___ NO___
- d) El piso está sin alfombra. SI ___ NO___

- e) Cuentan con inodoro. SI ___ NO___
- f) Tienen toallero. SI ___ NO___
- g) Tienen jabonera. SI ___ NO___
- h) Los baños cuentan con portarrollos de papel. SI ___ NO___
- i) Los lavamanos cuentan con espejos. SI ___ NO___
- j) Cuenta con luz en el espejo del baño de 40 *watios* (luz fría)
- Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI ___ NO___

5.4.2 Ducha

- a) Tiene ducha con un flujo de agua de mínimo 2 l/min . SI ___ NO___
- b) Tiene piso o superficie antideslizante. SI ___ NO___
- c) Tiene pasamanos de seguridad. SI ___ NO___

5.4.3 Toallas

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

5.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

- a) Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje. SI ___ NO___
- b) Se tienen disponibles para los huéspedes convertibles y adaptadores de corriente. SI ___ NO___

5.5 SALA Y COMEDOR

5.5.1 Requisitos

- a) Ofrece el servicio de alimentación. SI ___ NO___
- b) Se presta el servicio de alimentación en horas determinadas. SI ___ NO___
- c) La sala y el comedor están iluminados SI ___ NO___

- d) La sala y el comedor cuentan con un número de muebles (sillas, mesas, perezosas, hamacas entre otros...), suficientes para el uso del máximo de posibles usuarios del establecimiento de alojamiento. SI ___ NO___
- e) Se tiene televisor de 14 pulgadas o superior con control remoto. SI ___ NO___
- f) Se tiene programa y registros de limpieza diaria de la sala y el comedor. SI ___ NO___

5.6 RESERVA DE AGUA PARA EL ESTABLECIMIENTO

5.6.1 Agua potable

- a) Se tiene reserva para 3 d de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento. SI ___ NO___
- b) Se tiene programa y mantenimiento para los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI ___ NO___

5.7 ÁREAS DE RECREACIÓN

5.7.1 Áreas recreativas

- a) Se tiene el servicio de piscina propia o contratado.
 Nota 1: No aplica en clima frío.
 Nota 2: Aplica en clima frío en establecimientos que ofrezcan el servicio de piscina termal SI ___ NO___
- b) El área de piscina cuenta con las instrucciones de uso y seguridad situadas en un lugar visible. SI ___ NO___
- c) Cuenta con áreas recreativas en instalaciones propias o contratadas SI ___ NO___

5.8 SERVICIOS GENERALES

5.8.1 Zona de mantenimiento

- a) Cuenta con depósitos para herramientas. SI ___ NO___
- b) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo. SI ___ NO___

5.8.2 Zona de maquinas

- a) Cuenta con cuarto de maquinas. SI ___ NO___
- b) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo al cuarto de maquinas. SI ___ NO___

5.8.3 Manejo de residuos

- a) Cuenta con cuarto para basuras. SI ___ NO___
- b) Cuenta con recipientes identificados para basuras. SI ___ NO___
- c) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo al cuarto de basuras. SI ___ NO___
- d) Cuenta con un programa de reciclaje, manejo de basuras y de residuos orgánicos. SI ___ NO___

5.8.4 Manejo de Aguas Residuales

- a) El establecimiento cuenta con un sistema de recolección de aguas residuales. SI ___ NO___
- b) El establecimiento cuenta con pozo séptico o alcantarillado SI ___ NO___
- c) Se tiene programa y registros de mantenimiento al pozo séptico. SI ___ NO___

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

- a) Se tiene aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruido. SI ___ NO___

6.2 ESPACIOS PÚBLICOS**6.2.1 Recepción**

- a) Las áreas de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas. SI ___ NO___
- b) Las cortinas, persianas o similares están limpias, sin manchas, ni rotas. SI ___ NO___
- c) Se tiene ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI ___ NO___
- d) Se tiene un registro de huéspedes. SI ___ NO___
- e) Se comunica al huésped la información sobre el procedimiento de quejas. SI ___ NO___
- f) Existe en el área de recepción un sistema de comunicación. SI ___ NO___
- g) La cuenta del cliente está disponible para saldos parciales. SI ___ NO___

- h) En el área de recepción se brinda información turística del sitio donde está ubicado el establecimiento de alojamiento. SI ___ NO___
- i) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad. SI ___ NO___
- j) Cuentan con una guía turística y mapas de la región. SI ___ NO___
- k) Se da información al cliente sobre las tarifas vigentes. SI ___ NO___
- l) Las tarifas están en un lugar visible. SI ___ NO___
- m) Se brinda información sobre los servicios de alimentación y complementarios. SI ___ NO___
- n) Se lleva un control de entradas y salidas de huéspedes mediante un libro de registro. SI ___ NO___

6.2.2 Baños públicos

- a) Cuentan con agua las 24 h. SI ___ NO___
- b) Cuentan con ventilación mecánica o natural.
- c) Tienen jabón y toallas. SI ___ NO___
- d) Los baños cuentan con portarrollos de papel
- e) Tienen cesto para papeles. SI ___ NO___
- f) Tienen programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI ___ NO___

6.3 HABITACIONES

6.3.1 Seguridad

- a) Se tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI ___ NO___

6.4 BAÑOS DE HABITACIONES

6.4.1 Artículos y enseres

- a) Se tiene una barra de jabón por huésped. SI ___ NO___
- b) Tienen papel higiénico. SI ___ NO___
- c) Tienen champú para el cabello. SI ___ NO___
- d) Tienen cesto para papeles SI ___ NO___
- e) Tienen programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI ___ NO___

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

- a) Los meseros tienen los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios. SI ___ NO___

6.5.2 Restaurante y/o comedor

- a) Se cuenta con una carta de alimentos.
Nota: Cuando aplique SI ___ NO___

- b) Se cuenta con una carta de licores.
Nota: Cuando aplique SI ___ NO___

6.5.3 Elementos del montaje

- a) Los elementos del montaje están limpios, sin roturas ni manchas. SI ___ NO___
- b) Los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes. SI ___ NO___

6.5.4 Vajilla

- a) La vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación sin ralladuras ni roturas. SI ___ NO___
- b) El menaje corresponde al 150 % de la capacidad en huéspedes del lugar. SI ___ NO___

6.5.5 Cristalería y cubertería

- a) La cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación sin roturas, ni ralladuras. SI ___ NO___
- b) La cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación sin roturas, ralladuras ni torceduras. SI ___ NO___
- c) El menaje corresponde al 150 % de la capacidad del lugar. SI ___ NO___

6.5.6 BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

- a) El área de alimentos y bebidas cumple con la reglamentación legal vigente. SI ___ NO___

6.6 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**6.6.1 Servicios básicos**

- a) Cuentan con servicio de lavandería. SI ___ NO___
- b) Tienen cajilla de seguridad. SI ___ NO___

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

6.7 SERVICIO AL CLIENTE

6.7.1 Servicio al cliente en recepción

- a) Atención disponible las 24 h. SI ___ NO ___
- b) Se informa sobre la hora de salida (*Check Out*) SI ___ NO ___
- c) Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento. SI ___ NO ___
- d) Se da información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento. SI ___ NO ___
- e) Se tiene conocimiento de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI ___ NO ___
- f) Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios. SI ___ NO ___

6.7.2 Prevención y anticipación de quejas

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

6.7.3 Tratamiento de quejas

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

- c) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento de las correcciones pertinentes. SI ___ NO___

6.8 SERVICIO DE RESERVAS

6.8.1 Características del servicio

- a) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI ___ NO___
- b) Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI ___ NO___
- c) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI ___ NO___

6.8.2 Proceso de prestación

- a) El servicio de reservas dispone de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia. SI ___ NO___
- b) Las reservas son atendidas por personas capacitadas para este servicio. SI ___ NO___
- c) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento. SI ___ NO___
- d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y registrado. SI ___ NO___
- e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI ___ NO___

6.9 SERVICIO DE PORTERÍA, EQUIPAJE Y BOTONES

6.9.1 Características del servicio

- a) El personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente. SI ___ NO___
- b) El personal atiende y facilita la entrada de su equipaje al establecimiento de alojamiento. SI ___ NO___
- c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones. SI ___ NO___

6.9.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Se cuenta con el servicio de transporte seguro de equipaje. SI ___ NO___

- b) Todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario. SI ___ NO___
- c) En caso de grupos, se establece el mecanismo para diferenciarlos de los clientes de otros grupos. SI ___ NO___

6.10 REGISTRO Y ACOMODACIÓN

6.10.1 Características del servicio

- a) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad. SI ___ NO___
- b) Siempre se acompaña al cliente a su habitación. SI ___ NO___

6.10.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI ___ NO___
- b) En el caso de recepción de grupos, el responsable del servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención. SI ___ NO___
- c) Se tienen dispuestas las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento. SI ___ NO___
- d) Se ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado SI ___ NO___
- e) Se ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI ___ NO___

6.11 SEGURIDAD

6.11.1 Características del servicio

- a) El horario del servicio de seguridad se presta durante las 24 h SI ___ NO___
- b) Se controlan los accesos al establecimiento. SI ___ NO___
- c) Se controlan los accesos a las habitaciones. SI ___ NO___
- d) Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI ___ NO___
- e) Se dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recuperar los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento. SI ___ NO___
- f) Se tiene un plan de contingencia para desastres naturales, SI ___ NO___

atentados terroristas, delincuencia común.

- g) El personal está capacitado para poner en práctica el plan de emergencia. SI ___ NO ___

6.11.2 Proceso de prestación del servicio

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

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

6.12.1 Características del servicio

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

6.13 REQUISITOS DEL PERSONAL DE SERVICIO

6.13.1 Requisitos del personal de recepción

- a) Establece y documenta los perfiles de educación, experiencias, capacitación y habilidades requeridos para el servicio al cliente. SI ___ NO ___
- b) Establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento. SI ___ NO ___
- c) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamiento. SI ___ NO ___
- d) El vestuario del personal de recepción esta limpio, sin manchas ni roturas y sin remiendos. SI ___ NO ___

6.13.2 Requisitos del personal de cocina - propio o contratado

- a) Tienen las uñas cortas, limpias y sin esmalte. SI ___ NO___
- b) Tienen el cabello limpio, recogido y cubierto por gorro. SI ___ NO___
- c) La ropa de trabajo (uniforme, delantal y otros), está limpia. SI ___ NO___

6.13.3 Requisitos del personal servicio de comedor - propio o contratado

- a) El personal esta uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamiento. SI ___ NO___
- b) El vestuario del personal del servicio de comedor está limpio, sin manchas ni roturas y sin remiendos. SI ___ NO___

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

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

ANEXO A**BIBLIOGRAFÍA**

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

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

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

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

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

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

www.mintur.gub.uy/decretos/rurales.htm

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

ANEXO B

(Informativo)

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

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

Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE pagina web www.minminas.gov.co

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