

2008-02-28

---

## APARTAMENTOS TURÍSTICOS. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



Libertad y Orden

Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo  
Viceministerio de Turismo

E: TOURIST APARTMENTS. REQUIREMENTS OF PLANT  
AND SERVICES.

---

CORRESPONDENCIA:

---

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

---



I.C.S.: 03.080.30

---

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

---

Prohibida su reproducción



## PRÓLOGO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**



**CONTENIDO**

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

**7.    CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO  
DE CALIDAD TURÍSTICA .....9**

**ANEXOS**

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

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

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

**1.    OBJETO**

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

**2.    REFERENCIA NORMATIVA**

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

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

**3.    ALCANCE**

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

**4.    DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, aplican:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **5.    REQUISITOS DE PLANTA**

### **5.1    INMUEBLE**

El apartamento debe tener como mínimo:

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

### **5.2    BAÑOS**

Los baños del apartamento deben tener como mínimo:

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

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

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

NOTA 1    Para apartamentos de construcciones nuevas.

NOTA 2    Opcional para apartamentos de construcciones antiguas.

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

### **5.3    HABITACIONES**

#### **5.3.1    Dimensiones, incluye baño y closet**

Las habitaciones deben ser mínimo:

- a)    De 12,15 m<sup>2</sup>

#### **5.3.2    Climatización**

El sistema de climatización del apartamento debe tener como mínimo:

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

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

- c)    Un mecanismo de calefacción.

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

#### **5.3.3    Muebles**

Las habitaciones deben contar como mínimo con:

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

#### **5.3.4    Ropa de cama**

Las habitaciones deben tener como mínimo :

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

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

#### **5.3.5 Piso**

Los pisos y/o tapetes deben estar:

- a) Limpios, sin manchas y sin roturas.

#### **5.3.6 Ventanas**

Las ventanas del apartamento deben tener como mínimo:

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

#### **5.3.7 Iluminación**

Las habitaciones deben tener como mínimo:

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

#### **5.3.8 Toallas**

Para el uso de toallas se debe:

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

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

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

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

## **5.4    SALA – COMEDOR**

### **5.4.1    Requisitos**

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

## **5.5    ÁREA DE COCINA**

### **5.5.1    Requisitos**

La cocina debe tener como mínimo:

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

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

Para garantizar el servicio de agua se debe tener:

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



## **5.7    SERVICIOS GENERALES**

Por higiene y salubridad del apartamento se debe:

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

## **6.      REQUISITOS DE SERVICIO**

### **6.1    HABITACIONES**

#### **6.1.1   Seguridad**

El apartamento debe tener como mínimo:

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

#### **6.1.1.2 Enseres**

El apartamento debe:

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

#### **6.1.1.3 Baños**

En los baños se debe tener como mínimo:

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

### **6.2    SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El apartamento debe tener como mínimo:

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

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

### **6.3    SERVICIO DE RESERVAS**

#### **6.3.1    Características del servicio**

El apartamento en el servicio de reservas debe como mínimo:

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

#### **6.3.2    Proceso de prestación del servicio**

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

### **6.4    REGISTRO - OCUPACIÓN - ACOMODACIÓN**

#### **6.4.1    Características del servicio**

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

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

NOTA    Una persona por cada 15 m<sup>2</sup>.

### **6.5    SEGURIDAD**

#### **6.5.1    Características del servicio**

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

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

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

## **6.6 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS**

### **6.6.1 Evaluación del servicio por parte del cliente**

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

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

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

**ANEXO A**  
(Informativo)

**BIBLIOGRAFÍA**

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

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

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

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

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

**ANEXO B**  
(Informativo)

**REGLAMENTACIÓN LEGAL**

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

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

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

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

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