

2008-02-28



APARTAHOTELES. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



Libertad y Orden

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Viceministerio de Turismo

E: APARTHOTELS. REQUIREMENTS OF PLANT AND SERVICES

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: apartahotel; alojamiento; hotel;
requisitos de planta; requisitos de
servicio.



I.C.S.: 03.080.30

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

Prohibida su reproducción

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 010 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.

ALCAZAR DE OVIEDO
APARTA SUITE EGINA
APARTAHOTEL AFFINITY
APARTAHOTEL CASA DE SIÓN
APARTAHOTEL CHICO 93
APARTAHOTEL FONTIBON
CAFAM
COORPORACION TURISMO CARTAGENA
DE INDIAS
COTELCO
DIRECCIÓN DE TURISMO
ESTILO EJECUTIVO SUITES

GOBERNACION DE CUNDINAMARCA
GOBERNACION DEL TOLIMA
HOTEL BAVIERA
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS
TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y
TURISMO
LANCASTER HOUSE
NOVELTY SUITES
PORTAL DEL RODEO
UNITEC
VICEMINISTERIO DE TURISMO

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

APARTA HOTEL SAUCES DEL ESTADIO
APARTA SUITE EGINA NO 2
APARTAHOTEL 51

APARTAHOTEL ANAYACO
APARTAHOTEL BOVEDAS DE SANTA
CLARA

APARTAHOTEL CARTAGENA REAL
APARTAHOTEL CASA DE SION
APARTAHOTEL DEL RIO
APARTAHOTEL EL CAMPANARIO
APARTAHOTEL EL TURISTA
APARTAHOTEL ESTADIO REAL
APARTAHOTEL FONTIBON
APARTAHOTEL KAROLINA REAL
APARTAHOTEL LA CASTELLANA
APARTAHOTEL LAS AMERICAS
APARTAHOTEL LOS CORALES
APARTAHOTEL MIRAMAR
APARTAHOTEL NUTIBARA
APARTAHOTEL REY DE ORIENTE
APARTAHOTEL RIBERA DEL RIO
APARTAHOTEL SAN JUAN DEL LAGO
APARTAHOTEL SINGAPUR
APARTAHOTEL TISKIRAMA
APARTAHOTEL TORNASOL
APARTAHOTEL TORRE DEL PRADO
APARTAHOTEL TRES CASITAS
APARTAHOTEL YIVINICA
APARTAMENTOS AMOBLADOS
MEDALLA REAL LTDA.
APARTAMENTOS VALERIA I-II COOVITEL
APARTASUITES PORTAL DEL RODEO
AZULADO APARTAHOTEL
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE
FENALCO DEL TOLIMA -COMFENALCO-
CASA DANN CARLTON
CASA DE CAMPO MONTIEL
CASTILLO Y CIA HOTEL MIAMI
CENTRO DE IDIOMAS Y TURISMO DE
CARTAGENA -CITUCAR-
CENTRO DE TURISMO -CENTUR-
CENTRO EMPRESARIAL
SISTEMATIZADO C.E.S.
CENTRO INCA
CENTRO RECREACIONAL Y
VACACIONAL YANACONAS COMFENA
CENTRO VACACIONAL CAMPOALEGRE
-CAJASAN-
CENTRO VACACIONAL EL BOSQUE
CENTRO VACACIONAL EL PUENTE
CENTRO VACACIONAL LAGOSOL
CENTRO VACACIONAL SANTAGUEDA
CHAPINERO ALTO SUITES JONES
CHICO IMPERIAL SUITES
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
COLOMBIAN HOTELS CHINAUTA RESORT
COMPLEJO TURISTICO PUNTA LARGA
CONTRY INTERNATIONAL HOTEL

COORUNIVERSITEC
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
CORPORACIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR, CRES
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CUN
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
AUTONÓMA DEL CAUCA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL
META
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
REMINGTON
CORVEICA CENTRO RECREACIONAL
ANGOSTURA
CORVEICA CENTRO RECREACIONAL
ARAGUANAY
CORVEICA CENTRO RECREACIONAL
PALMARENA
COTELCO CAPITULO ANTIOQUIA
COTELCO CAPITULO ATLANTICO
COTELCO CAPITULO BOGOTA
COTELCO CAPITULO BOYACA
COTELCO CAPITULO CALDAS
COTELCO CAPITULO CAUCA
COTELCO CAPITULO MAGDALENA
COTELCO CAPITULO META
COTELCO CAPITULO SANTANDER
DAZA HOTEL
DIRECCION DE DESARROLLO
TURÍSTICO DE RISARALDA
EL EDEN COUNTRY INN
EL GRAN HOTEL
EMBASSY SUITES ROSALES
EMPRESA COOPERATIVA DE
EDUCACIÓN PARA LA COSTA ATLÁNTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO
ESCUELA INTERAMERICANA DE TURISMO
ESTILO EJECUTIVO SUITES S.A.
FINCA HOTEL BUENAVISTA
FREE PORT HOTEL
FUNDACION CASA DEL PEREGRINO
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
GIRARDOT RESORT HOTEL
GRAN HOTEL
H & R DE COLOMBIA LTDA.
HOSPEDAJE EL CONDOR
HOSPEDAJE SAN MIGUEL
HOSPEDERIA ANDRES VENERO DE LEIVA
HOSPEDERIA EL MARQUEZ DE SAN
JORGE
HOSTAL CAMPESTRE LA CASONA
HOSTAL LA POSADA DEL DUQUE
HOSTAL MI POSADA
HOSTAL ROCAS DEL SUR
HOSTAL SANTO DOMINGO DE
POPAYAN
HOSTERIA LLANOGRANDE
HOTEL ACANDI
HOTEL ACAPULCO DE CAUCASIA
HOTEL ACUARELA
HOTEL ACUARIO
HOTEL AEROPUERTO
HOTEL ALMAR CAPURGANA
HOTEL ALMIRANTE CAFAM
HOTEL AMBASSADOR
HOTEL ANACONDA
HOTEL ANDINO ROYAL
HOTEL ANGASMAYO
HOTEL ARHUACO CENTRO DE NEGOCIOS
HOTEL ARIZONA SUITES
HOTEL ASTORIA REAL
HOTEL BAHIA TAGANGA
HOTEL BALCONES DEL MIRANDA
HOTEL BELFORT
HOTEL BELLA MONTAÑA
HOTEL BETOMA
HOTEL BOGOTA PLAZA
HOTEL BOLIVAR
HOTEL BOSTON
HOTEL BOULEVARD 58
HOTEL CABAÑAS CLUB CAFETERO DEL
QUINDIO

HOTEL CABAÑAS EL PORTON
HOTEL CACIQUE
HOTEL CACIQUE TONE
HOTEL CALAMO
HOTEL CALIFORA
HOTEL CAMPESTRE DE BUCARAMANGA
HOTEL CAMPESTRE LA ALBORADA
HOTEL CAMPESTRE LOS ARRAYANES
HOTEL CAMPESTRE REFUGIO VILLA
GLADYS
HOTEL CAMPESTRE VILLA MONACO
HOTEL CAÑAVERAL
HOTEL CAPILLA DEL MAR
HOTEL CAPITAL
HOTEL CAPRI
HOTEL CARIBE
HOTEL CARIBE SUEZ
HOTEL CARRETERO
HOTEL CASA ANTIGUA
HOTEL CASA DEL ALFEREZ
HOTEL CASA GRANDE
HOTEL CASA SELVA
HOTEL CASABLANCA
HOTEL CASABLANCA BUSINESS SUITES
HOTEL CASONA DEL SALITRE
HOTEL CAUCASIA
HOTEL CENTRAL
HOTEL CHAMBU
HOTEL CHARLESTON CARTAGENA
HOTEL CHICALA
HOTEL CHICAMOCHA
HOTEL CHUCARIMA
HOTEL COCOPLUM
HOTEL COSMOS 100
HOTEL COSTA REAL
HOTEL COSTA SOL
HOTEL CRISTO REY
HOTEL CUELLAR S
HOTEL DANN AVEDA 19
HOTEL DANN CARLTON
HOTEL DANN CARLTON BOGOTA
HOTEL DANN CARLTON BUCARAMANGA
HOTEL DANN CARLTON MEDELLIN
HOTEL DANN COMBEIMA
HOTEL DANN MONASTERIO
HOTEL DANN NORTE
HOTEL DE PEREIRA & CENTRO DE
CONVENCIONES
HOTEL DE TURISMO
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA
HOTEL DECAMERON SAN ANDRES SAN
LUIS

HOTEL DINASTIA REAL
HOTEL DINO
HOTEL DON JAIME
HOTEL DUX
HOTEL EDMAR
HOTEL EL BELVEDERE
HOTEL EL DORADO
HOTEL EL EDEN
HOTEL EL LAGO
HOTEL EL LAGO LTDA.
HOTEL EL PEÑON
HOTEL EL PRADO
HOTEL EL VELERO
HOTEL ESCORIAL
HOTEL ESTACION
HOTEL EXCELSIOR
HOTEL FLORIDA
HOTEL FOUR POINT SHERATON
HOTEL GETSEMA
HOTEL GIMAURA
HOTEL GUADAIRA
HOTEL GUALCALA
HOTEL GUANE
HOTEL HACARITAMA
HOTEL HACIENDA BAZA
HOTEL HAMILTON COURT
HOTEL ILAMA
HOTEL INTERNACIONAL
HOTEL INTERNACIONAL CASA MORALES
HOTEL INTERNACIONAL LA TRIADA
HOTEL INVERSIONES TATIVAN
HOTEL JUAN MARIA
HOTEL KAMA
HOTEL KHALIFA
HOTEL KURAKATA
HOTEL LA FONTANA ESTELAR
HOTEL LA MERCED
HOTEL LA RIVIERA
HOTEL LAS AMERICAS
HOTEL LAS COLINAS
HOTEL LAS DOS PALMAS
HOTEL LAS EVES
HOTEL LAS LOMAS
HOTEL LITAVIRA
HOTEL LOS CRISTALES
HOTEL LOS DELFINES
HOTEL LUXOR
HOTEL MARSELLA
HOTEL MONTERREY
HOTEL MORGAN NO 1
HOTEL MORRISON
HOTEL OASIS
HOTEL OBELISCO
HOTEL ON VACATION GALAXIA
HOTEL PARK 10
HOTEL PAVILLON ROYAL
HOTEL PLAZA CRILLON
HOTEL PLAZUELA NUTIBARA
HOTEL POBLADO PLAZA
HOTEL PORTON BOGOTA
HOTEL PORTON MEDELLIN
HOTEL PRINCIPE
HOTEL RADISSON ROYAL
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTA
HOTEL REAL DE LA T BOUTIQUE
HOTEL ROKASOL
HOTEL ROYAL
HOTEL SAINT SIMON
HOTEL SAN ANTOO PLAZA
HOTEL SAN CARLOS LTDA
HOTEL SAN JUAN DE GIRON
HOTEL SANTA BARBARA COUNTRY
HOTEL SANTAMAR Y CENTRO DE
CONVENCIONES
HOTEL SANVALAY INN
HOTEL SIAR
HOTEL SIMA
HOTEL SINDAMANOY
HOTEL SINU
HOTEL SUAMOX
HOTEL SULICAM
HOTEL TAYRONA
HOTEL TEATRO SEVILLA
HOTEL TEQUENDAMA
HOTEL TEUSACA
HOTEL TIUMARA
HOTEL TOBACA
HOTEL TORRE DE CALI
HOTEL TORREON
HOTEL TOSCANA REAL
HOTEL TURISTICO BAÑOS TURCOS DEL
RESTREPO
HOTEL VICTORIA PLAZA
HOTEL VILLAVICENCIO PLAZA
HOTEL Y SUITES SORRENTO
HOTEL YANUBA DE LA 11
HOTEL YULDAMA SANTA MARTA
HOTEL YUMA
HOTEL YURUPARI
HOTEL ZUANA BEACH RESORT
HOTEL ZULDE MAYDA
HOTELERA DE GUAJIRA ABUCHAIBE &
CIA S.C.S.
HOTELES ARISTI
HOTELES CASA DORADA
HOTELES ESTELAR SA SUCURSAL PAIPA

INSTITUTO COLOMBO IBERO AMERICANO
INSTITUTO CULTURAL COLOMBO
EUROPEO
INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS DE CARTAGENA -IAFIC-
INSTITUTO DE CIENCIAS APLICADAS
-INDECAP-
INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS
MÚLTIPLES DEL OCCIDENTE -TIMDO-
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
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-
LANCASTER HOUSE
LORD PIERRE HOTEL
LUNAZUL APARTAHOTEL 24 HORAS
MESA DE YEGUAS COUNTRY CLUB
NUEVO HOTEL RINCON DE SANTA
BARBARA
OFICINA DE TURISMO DE NARIÑO
OFICINA DE TURISMO DEL CESAR
OFICINA DE TURISMO GUAJIRA
PARK HOTEL
POLITÉCNICO CENTRAL
POLITECNICO GRANCOLOMBIANO
REFUGIO EL SANTUARIO
RICHMOND SUITES
ROYAL HOTEL LIMITADA
RUITOQUE GOLF COUNTRY CLUB
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO
DE BOYACÁ

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO
DEPARTAMENTAL DEL HUILA
SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO DE CALDAS
SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO DE CORDOBA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL,
CULTURA Y TURISMO DE SANTANDER
SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE TURISMO DE SAN
ANDRES
SECRETARÍA DE TURISMO QUINDIO
SECRETARIO DE CULTURA, TURISMO Y
DEPORTES DE CUNDINAMARCA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE,
-SENA-
SUITE LUGANO IMPERIAL
SUITES CASA REAL
SUITES HOUSE LTDA.
TECNOLÓGICA CENTROSISTEMAS
UNIDAD TÉCNICA PROFESIONAL DE
SEVILLA, UNITEPS
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

CONTENIDO

	Página
1. OBJETO	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. ALCANCE.....	1
4. DEFINICIONES.....	1
5. REQUISITOS DE PLANTA	3
5.1 REQUISITOS GENERALES.....	3
5.2 ZONA DE PARQUEO	3
5.3 ENTRADA CLIENTES.....	3
5.4 ENTRADA DEL SERVICIO	3
5.5 ESPACIOS PÚBLICOS	3
5.6 RESERVA DE AGUA	5
5.6 RESERVA DE AGUA	5
5.8 UNIDAD DE ALOJAMIENTO	5
5.9 HABITACIONES.....	6
5.10 HABITACIONES PARA DISCAPACITADOS	8
5.11 SALÓN - COMEDOR.....	8
5.12 ÁREA DE COCINA.....	8
5.13 SERVICIO DE ALIMENTOS.....	9

	Página
6. REQUISITOS DE SERVICIO	9
6.1 PLANTA DEL EDIFICIO	9
6.2 ESPACIOS PÚBLICOS	9
6.3 UNIDAD DE ALOJAMIENTO	10
6.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	11
6.5 SERVICIO AL CLIENTE	11
6.6 SERVICIO DE SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO	14
6.7 SERVICIO DE TRANSPORTE	14
6.7 SERVICIO DE TRANSPORTE	15
6.9 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS	15
6.10 AUDITORIAS INTERNAS DE SERVICIO	15
6.11 MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	15
7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA	15
ANEXOS	
ANEXO A (Informativo).....	16
ANEXO B (Reglamentación legal).....	17

**APARTAHOTELES.
REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS****1. OBJETO**

Esta norma técnica sectorial establece los requisitos que deben cumplir los apartahoteles para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El siguiente documento normativo referenciado es indispensable para la aplicación de esta norma. 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.

3. ALCANCE

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables, de manera general, a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje clasificados como apartahoteles.

4. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican las siguientes definiciones:

4.1 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.

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

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

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

4.5 Inventario (*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.

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

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

4.8 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.

4.9 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.

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

4.11 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 apartahotel.

4.12 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.

4.13 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.

4.14 Servicio al cliente. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

5. REQUISITOS DE PLANTA**5.1 REQUISITOS GENERALES**

El establecimiento debe tener como mínimo:

- a) Programa y registro semestral de mantenimiento correctivo y preventivo.
- b) Iluminación en todas las áreas.
- c) Señalización arquitectónica y de seguridad.
- d) Rampas y escaleras accesibles en la entrada principal para personas con discapacidad.
- e) Planta eléctrica de emergencia que suministre o preste el servicio en las áreas comunes. (Áreas de evacuación, ascensores) en el apartamento (en un toma corriente, iluminación en zonas privadas).
- f) Programa y registro de control de plagas.

5.2 ZONA DE PARQUEO

La zona de parqueo debe tener como mínimo:

- a) Espacio privado para un número de vehículos igual al 25 % del número de apartamentos.
- b) El 20 % de la zona de parqueo debe ser accesible para personas con discapacidad.
- c) Iluminación y señalización.

5.3 ENTRADA CLIENTES

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

5.4 ENTRADA DEL SERVICIO

El establecimiento debe tener como mínimo la entrada de servicio independiente de los huéspedes.

5.5 ESPACIOS PÚBLICOS**5.5.1 Emergencias**

El establecimiento debe tener como mínimo:

- a) Detectores de humo o de calor.
- b) Rociadores de agua.

NOTA Aplica para establecimientos nuevos o construidos después de aprobada y publicada la norma.

- c) Gabinete contra incendios.

- d) Extintores con carga vigente.
- e) Alarma de incendio.
- f) Escaleras de emergencia.
NOTA Para edificios de 4 pisos o más.
- g) Sistema de perifoneo con cubrimiento de corredores, pasillos y áreas públicas.
- h) Plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, delincuencia común.
- i) Personal capacitado para poner en práctica el plan de contingencia.

5.5.2 Ascensores

El establecimiento debe tener como mínimo:

- a) Ascensor para huéspedes.
NOTA Para edificaciones de cinco pisos o más
- b) Ascensor de servicio.
NOTA 1 Aplica para establecimientos nuevos o construidos después de aprobada y publicada la norma.
NOTA 2 Para establecimientos que tengan un solo un ascensor se debe garantizar que durante el servicio no se tenga contacto con los huéspedes.
- c) Programa y registro trimestral de mantenimiento preventivo de los ascensores.

5.5.3 Recepción

El establecimiento en el área de recepción debe tener como mínimo:

- a) Mostrador de recepción.
- b) Sala de recibo para huéspedes.
- c) Espacio y mobiliario comfortable.
- d) Programa y registros trimestrales de mantenimiento correctivo y preventivo.

5.5.4 Corredores / Pasillos

Los corredores y pasillos del establecimiento deben tener como mínimo:

- a) Iluminación de emergencia.
- b) Señalización requerida por Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).
- c) Información sobre la ubicación de los apartamentos.

5.5.5 Baños públicos

Los baños del establecimiento deben:

- a) Ser independientes para cada género.
- b) Contar con ventilación mecánica o natural.
- c) Tener toallero o dispensador con toallas, sanitario, espejo y lavamanos.
- d) Tener piso antideslizante en seco y mojado.
- e) Tener registros de limpieza y desinfección diario.

5.6 RESERVA DE AGUA

Para garantizar la reserva de agua, el establecimiento debe tener:

- a) Tanques de reserva para dos días de consumo con una ocupación del apartahotel del 80 %.
- b) Registros de mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

5.7 SERVICIOS GENERALES

El establecimiento debe tener como mínimo:

- a) Zona de cargue y descargue que no interfiera con el acceso a los huéspedes.
- b) Cuarto para basuras.
- c) Recipientes para basuras.
- d) Manual de manejo de basuras y de residuos orgánicos.
- e) Deposito para herramientas.
- f) Cuarto de controles eléctricos.
- g) Cuarto de maquinas. (Cuando aplique)

5.8 UNIDAD DE ALOJAMIENTO

El apartamento debe tener como mínimo:

- a) Iluminación en todas las áreas.

5.8.2 Puerta de entrada

La puerta de entrada del apartamento debe tener las siguientes dimensiones:

- Espesor de 4,0 cm, x 2,1 m de alto x 0,9 m de ancho.

5.8.3 Seguridad

El apartamento debe tener como mínimo:

- a) En la puerta de entrada: Mirilla, cerradura, cadena y/o pasador.
- b) Sistema de cierre en las ventanas.

5.8.4 Baños

El apartamento en los baños debe tener como mínimo:

- a) Ventilación mecánica o natural.
- b) Piso duro con superficie antideslizante.
- c) Toallero o dispensador con toallas.
- d) Portarrollos de papel.
- e) Lavamanos, espejo, ducha y sanitario.
- f) Jabonera en el lavamanos y en la ducha.
- g) Pasamanos de seguridad en la ducha.
- h) Agua fría y caliente las 24 h con llave mezcladora en la ducha y lavamanos.

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

- i) Luz fría y/o alógena.
- j) Conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

5.9 HABITACIONES

5.9.1 Dimensiones

- Las habitaciones del apartamento, incluido el baño y el closet deben ser mínimo de 12,15 m².

5.9.2 Climatización

Las habitaciones deben tener como mínimo:

- a) Ventilación mecánica o natural.

NOTA Aplica para apartahoteles ubicados en regiones con una temperatura superior a 18 °C.

- b) Un mecanismo de calefacción.

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

5.9.3 Muebles

Las habitaciones deben tener como mínimo:

- a) Cama doble de 1,40 m x 1,90 m y/o cama sencilla de 1,00 m x 1,90 m.
- b) En habitaciones con dos camas sencillas, una mesa de noche.
- c) En habitaciones con cama doble, dos mesas de noche o similares.
- d) Artículos decorativos en las paredes.
- e) Closet o armario con puerta.
- f) Gavetero y/o gavetas en closet.
- g) Base ajustable o no ajustable con dos rodachinas.
- h) Somier.

5.9.4 Conexiones

- El apartamento debe tener como mínimo acceso a Internet sin obstruir el servicio telefónico.

5.9.5 Ropa de cama

Las habitaciones deben tener como mínimo:

- a) La ropa de cama limpia sin manchas, ni descosidas, sin huecos o decoloración de los tejidos.
- b) Dos almohadas mínimo por cada huésped.
- c) Colchón por cada cama.
- d) Colchones de resorte.
- e) Colchones con su fecha de rotación vigente.
- f) Protectores para colchones y almohadas.
- g) Ropa de cama de género 50 % poliéster 50 % algodón.
- h) Inventario (par stock) mínimo dos juegos por cama.
- i) Almohadas y cobijas disponibles a solicitud del huésped.

5.9.6 Piso

- Los pisos y/o tapetes de la unidad de alojamiento deben estar limpios, sin manchas o roturas.

5.9.7 Ventanas

Las ventanas deben tener como mínimo:

- a) Velo, cortinas, tiros decorativos, con (*Black Out*) o similares.
- b) El velo, las cortinas y el (*Black Out*) o similares, deben estar limpias, sin manchas o roturas.

5.9.8 Iluminación

Las habitaciones deben tener como mínimo:

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

5.9.9 Toallas

El establecimiento debe tener:

- a) Una toalla de cuerpo y una de manos por huésped.
- b) Toallas para cuerpo mínimo de: 0,60 m x 1,20 m.
- c) Toallas para manos mínimo de 0,40 m x 0,68 m.
- d) Un rodapié por baño mínimo de 0,50 m x 0,76 m.
- e) Las toallas sin manchas y sin roturas.

5.10 HABITACIONES PARA DISCAPACITADOS

El establecimiento debe tener como mínimo:

- Habitaciones para personas con discapacidad.

5.11 SALÓN - COMEDOR

El establecimiento debe tener como mínimo:

- a) Contar con mobiliario suficiente para el salón y comedor, que permita atender la capacidad de la unidad de alojamiento.
- b) Tener vajilla, cubertería, y lencería proporcional al número de usuarios previa solicitud del huésped.

5.12 ÁREA DE COCINA

5.12.1 Requisitos

El área de cocina debe tener como mínimo:

- a) Agua fría y caliente.
- b) Ventilación directa al exterior o extracción natural o forzada.
- c) Extractor de olores y humo o filtro de campana.
- d) Lavaplatos.
- e) Dos fogones a gas o de energía eléctrica.
- f) Batería de cocina.
- g) Horno (eléctrico, gas o microondas).
- h) Armarios o anaqueles para los víveres y utensilios.
- i) Nevera eléctrica con congelador.
- j) Un programa de mantenimiento correctivo y preventivo para los sistemas de gas o eléctricos.
- k) Cesto con tapa para basuras.

5.13 SERVICIO DE ALIMENTOS

El establecimiento debe ofrecer como mínimo:

- a) Servicio de alimentación en restaurante o por *Room Service* en horas limitadas.
- b) Servicio a la carta.
- c) Cubertería, vajilla y lencería de acuerdo con la capacidad del establecimiento.
- d) Registros de limpieza diaria de los restaurantes y comedores.

6. REQUISITOS DE SERVICIO

6.1 PLANTA DEL EDIFICIO

6.1.1 Insonorización

El establecimiento debe tener:

- Un sistema de atenuación del ruido procedente del exterior.

6.2 ESPACIOS PÚBLICOS

6.2.1 Recepción

El área de recepción debe tener como mínimo:

- a) Las instalaciones de servicio al cliente limpias y sin manchas.

- b) Información sobre el procedimiento de quejas.
- c) Un listado actualizado de huéspedes.
- d) Información de los servicios que se prestan en el establecimiento.

6.2.2 Baños públicos

Los baños del establecimiento deben tener como mínimo:

- a) Cesto para papeles.
- b) Papel higiénico.
- c) Jabón líquido.
- d) Dispensador de toallas de papel con suministro permanente o secador eléctrico.
- e) Registros de limpieza y desinfección diario.

6.3 UNIDAD DE ALOJAMIENTO

6.3.1 Seguridad

El apartamento debe tener como mínimo:

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

6.3.2 Enseres

El apartamento debe tener como mínimo:

- a) Televisor a color de 20 pulgadas.
- b) Control remoto para cada televisor.
- c) Televisión por cable.
- d) Teléfono.
- e) Espejo de cuerpo entero.
- f) Portamaletas.
- g) Minibar.

6.3.3 Baños de habitaciones

Los baños de las habitaciones deben tener como mínimo:

- a) Jabón.

- b) Papel higiénico.
- c) Champú.
- d) Gorro de baño.
- e) Secador de cabello.
- f) Preservativos.
- d) Convertidores o adaptadores de corriente.
- g) Registros de limpieza y desinfección diario.

6.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

6.4.1 Servicios básicos

El establecimiento debe tener como mínimo:

- a) Servicio de conserjería y botones.
- b) Centro secretarial o de negocios.
- c) Servicio de lavandería o facilitar los medios para su realización.
- d) Servicio de emergencias medicas.

6.4.2 Servicios extras

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Tener caja de seguridad.
- b) Facilitar el servicio de alquiler de vehículos.
- c) Facilitar el recibo de tarjetas de crédito nacional e internacional.
- d) Facilitar el servicio de reservación de tours.
- e) Recibir el pago en moneda extranjera.
- f) Tener seguro de huéspedes.
- g) Tener botiquín de primeros auxilios, con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP).

6.5 SERVICIO AL CLIENTE

6.5.1 Servicio en recepción

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Tener atención continua las 24 (h) horas.

- b) Informar sobre la hora de salida (*Check Out*).
- c) Tener el personal uniformado y presentado de acuerdo con los estándares definidos por el apartahotel.
- d) Atender las llamadas telefónicas máximo al tercer timbre.
- e) Informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición.
- f) Informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia.
- g) Disponer de un servicio de recolección de mensajes y paquetes dirigidos a los clientes del establecimiento.
- h) Disponer de un mapa local y regional actualizado.
- i) Informar de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados.

6.5.2 Servicio de reservas

El establecimiento 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.
- b) Registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe la demanda.
- c) Justificar y documentar cualquier cambio realizado en una reserva.
- d) Registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio.
- e) Disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia, de acuerdo con la política de calidad del establecimiento.
- f) Garantizar que las reservas sean atendidas por personas formadas para este servicio.
- g) Tener un archivo histórico de clientes sistematizado.
- h) Servicio de equipajes y botones.
- i) El establecimiento debe como mínimo:
- j) Tener este servicio durante las 24 (h) horas
- k) Garantizar que el personal de equipajes y botones esta atento al requerimiento de sus servicios por parte del personal de recepción y de los huéspedes.
- l) Prestar el servicio de recogida de maletas mediante una llamada telefónica.
- m) Disponer de los implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes.

- n) Garantizar que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los huéspedes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario. En caso de grupos, se establecerá un mecanismo para diferenciar los de otros grupos.

6.5.3 Registro y acomodación

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Realizar el registro, de acuerdo con la política de calidad del establecimiento y con los procedimientos establecidos.
- b) Dar las indicaciones precisas para que el huésped localice su alojamiento con facilidad.
- c) Acompañar al huésped.
- d) Tener el pre-registro correspondiente a cada cliente preparado con anterioridad a su llegada, si existe una reserva.
- e) Tener conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias y servicios.
- f) Evaluar el número de entradas y salidas previstas, con suficiente antelación para asegurar la atención al cliente.
- g) En el caso de recepción de grupos, disponer de los recursos necesarios para su correcta atención según la política de calidad del establecimiento.
- h) Tener dispuesta la unidad de alojamiento para entregar a los huéspedes a las 15:00 h, salvo que esta hora se modifique por condiciones contractuales o políticas del establecimiento.
- i) Ofrecer el servicio de custodia de maletas, para aquellos clientes que tengan reserva para ese día y no se les pueda alojar de manera inmediata.
- j) Si esta situación tiene lugar con posterioridad a las 15:00 h, el establecimiento debe ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata.
- k) Conservar los datos históricos personales de los huéspedes salvo negativa expresa del huésped, en cuyo caso se procederá a la eliminación de la información retenida en la base de datos y se mantendrán los datos mínimos conforme a la reglamentación vigente.

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

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Ofrecer atención al público durante las 24 (h) horas.
- b) Preparar la cuenta del huésped con antelación a su salida.
- c) Tener la cuenta 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 seguridad.

6.5.5 Servicio de teléfono

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Tener este servicio durante las 24 (h) horas
- b) Dejar constancia de los mensajes recibidos.
- c) Disponer de un listado actualizado, con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas internacionales y el directorio telefónico de la zona.
- d) Tener comunicación directa local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas.
- e) Informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios

6.6 SERVICIO DE SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO

Características del servicio

- a) El horario del servicio de seguridad se debe prestar durante las 24 (h) horas.
- b) Controlar los accesos al establecimiento
- c) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento.
- d) El personal debe contar con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento.
- e) Entregar la llave o tarjeta electrónica únicamente a la persona registrada.

6.7 SERVICIO DE TRANSPORTE

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Facilitar el servicio de transporte.
- b) Disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción, con el fin de garantizar la seguridad en el traslado de los huéspedes.
- c) Garantizar que el personal para el recibo y traslado de los huéspedes, este presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento.
- d) Informar a los clientes, respecto del horario de prestación del servicio de transporte.

- e) Recibir al huésped en la puerta de llegada y guiarlo hasta el vehículo, y de inmediato confirmar al establecimiento el número y nombre de los pasajeros que viajan.
- f) Garantizar que el personal de transporte, está en capacidad de dar información de los servicios del establecimiento y de la ciudad o región donde se encuentra ubicado.

6.8 REQUISITOS DE PERSONAL

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Establecer y documentar los perfiles requeridos para el servicio al cliente.
- b) Establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento.

6.9 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido.
- b) Estructurar la evaluación y su seguimiento conforme a las políticas del establecimiento.

6.10 AUDITORIAS INTERNAS DE SERVICIO

El establecimiento debe como mínimo:

- a) Definir la periodicidad de la auditoria.
- b) Definir el perfil requerido para las personas que realicen la auditoria.
- c) Tener procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorias internas para la evaluación de servicio al cliente.
- d) Mediante la auditoria interna, evaluar el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la definición de acciones correctivas y eficacia de la aplicación de las mismas.

6.11 MEJORA CONTINUA

El establecimiento debe como mínimo:

- Tener programas de mejoramiento continuo de atención al cliente, de acuerdo con las políticas del establecimiento

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

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

ANEXO A
(Informativo)

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.

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

NORMA CHILENA OFICIAL Nch 2980. Of 2005, ALOJAMIENTO TURÍSTICO, APART-HOTELES - REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN.

NORMA CHILENA OFICIAL Nch 2760 Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.

ANEXO B
(Reglamentación legal)

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

Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

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

Resolución Número 0627 del 7 de abril de 2006 Por la cual se establece la norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental.