

# NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 008

2011-11-30

---

## ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



E: RURAL LODGINGS. FACILITIES AND SERVICES  
REQUIREMENTS

---



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

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: alojamiento; hospedaje; hotel;  
infraestructura; rural; servicio; turismo.

---



I.C.S.: 03.080.30

---

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

---

Prohibida su reproducción

Primera actualización

© ICONTEC 2012

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC

## 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, hoy Subsistema Nacional de la Calidad - SNC.

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

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento y hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación e implementación efectiva de la norma.

La NTSH 008 (Primera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2011-11-30.

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.

AB ORIGEN  
AGENCIA INVIERTA EN EL QUINDÍO  
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA  
CASA BAQUERO  
CASA CAMPESTRE VILLA NELLY  
CEG CAMPO ECOLOGICO  
CENTRO RECREACIONAL TURÍSTICO "TULAIMA"  
CHALET LA HABANA  
CORCELES DE LA LIBERTAD  
COTELCO CAPÍTULO QUINDÍO  
COTELCO CAPÍTULO VILLAVICENCIO  
COTELCO NACIONAL  
DESCÚBRETE  
DTI CONSULTORIAS  
FINCA EL BALSO  
FINCA GALICIA  
FINCA HACIENDA COMBIA  
FINCA HOTEL LA DULCERA

FINCA HOTEL LA MORALEJA  
FINCA HOTEL PUEBLO BELLO  
FINCA HOTEL TUMBAGA  
FINCA HOTEL VILLA DEL SOL  
FINCA LA GRAN BÉLGICA  
FINCA PILONES  
FINCA SAN DIEGO  
FINCA SANTA ELENA  
FINCA TURÍSTICA VILLAVICENCIO  
FINCA VILLA JULIANA  
GRUPO AGRO TURÍSTICO “LA TATA”  
HACIENDA VENECIA  
HOSTAL VERANERAS  
HOTEL AQUARELA  
HOTEL CAMPESTRE PORTA DEL SOL  
HOTEL CAMPESTRE AMARAT  
HOTEL HACIENDA COLOMBIA  
HOTEL HACIENDA COMBIA  
HOTEL LA CASA DE YARO  
HOTEL LOS GIRASOLES  
HOTEL PORTAL DE SAMAN  
HOTEL SANTA BÁRBARA  
LAST. TUR META  
LOS ÁLAMOS  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
PARQUE A LA TIERRA PROMETIDA  
POSADA EL CUCO  
SECRETARÍA DE TURISMO DE QUINDÍO  
SECRETARÍA DE TURISMO GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO  
SENA QUINDIO.  
SGS COLOMBIA  
TERRITORIO AVENTURA  
TURISMO DEL META  
TURISMO VILLAVICENCIO

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

ABRHAM HOSTAL Y CENTRO DE ENCUENTROS  
ACUARAMA 84  
AGRO HOTEL CAMINO DEL PARQUE  
AGROTURISMO LA RIBERA  
AGROTURÍSTICA LOMITAS  
ALDEA ECOLOGICA SAUDADE  
ALDEA YURUPARY  
ALOJAMIENTO CAMPESTRE VILLA LINA LA PRADERA  
ALOJAMIENTO EL AEROPUERTO  
ALOJAMIENTO EL MIRADOR  
ALOJAMIENTO EL RINCÓN DE ALI  
ALOJAMIENTO FINCA LA CAMELIA MONTENEGRO  
ALOJAMIENTO LAS VEGAS  
ALOJAMIENTO RURAL - FINCA SAN FRANCISCO

ALOJAMIENTO RURAL EL OCASO  
ALOJAMIENTO RURAL EL PARAÍSO QUINDIANO  
ALOJAMIENTO RURAL EL PARTENÓN  
ALOJAMIENTO RURAL LA CAMPIÑA  
ALOJAMIENTO RURAL LOS CISNES  
ALOJAMIENTO RURAL LOS NACEDEROS  
ALOJAMIENTO RURAL VILLA CAROLINA  
ALOJAMIENTO RURAL VILLA MARÍA  
ALOJAMIENTO TURÍSTICO EL DESCANSO  
ALOJAMIENTO VILLA LAURA  
ALOJAMIENTO VILLA PARAÍSO QUIMBAYA  
ALOJAMIENTO VILLA PAULA  
ALPES BOGOTÁ HOSTAL  
AMANWANA ECOFINCA  
ANAKA  
APARTAMENTOS VALERIA I-II COOVITEL  
ARRECIFES TAYRONA  
ASISTIR CLUB DE AMIGOS  
ASPENCIPOL  
AVIATUR CASA NAVEGANTE CHOLON  
BAHÍA LODGE  
BAHÍA PINOROA LODGE  
BALCONES DEL OLIMPO  
BALNEARIO EL MANANTIAL  
BALNEARIO LA CHORRERA  
BOCHICA RESERVA NATURAL DEL TEQUENDAMA  
BONSAI SILENCIO MONTENEGRO  
BOSIA  
CABAÑA CAMPESTRE LA MARINA  
CABAÑA EL PORTAL  
CABAÑA ENTRE PINOS  
CABAÑA LA LAGARTIJA  
CABAÑA LOS TERMALES  
CABAÑA VILLA DEL LAGO  
CABAÑA Y POSTRES MARIA JOSE  
CABAÑAS ASOCIACIÓN CLUB CAMPESTRE ARMENIA  
CABAÑAS BACATA  
CABAÑAS BALCONCITOS  
CABAÑAS BALCONES DE SAN CAYETANO  
CABAÑAS CAMPESTRES MANANTIAL MONTENEGRO  
CABAÑAS DEL RECUERDO  
CABAÑAS EL MANGLE COVEÑAS  
CABAÑAS EL REFUGIO SAN JERÓNIMO  
CABAÑAS FAMILIARES FILADELFIA  
CABAÑAS FELO  
CABAÑAS HATO PELAO  
CABAÑAS JEQUENEQUE - FARALLONES  
CABAÑAS LA HONDA  
CABAÑAS MERLYNDA  
CABAÑAS MONACO  
CABAÑAS POLANGY  
CABAÑAS QUINDÍO CAMPESTRE

CABAÑAS QUINTA SAN PEDRO  
CABAÑAS RIO MAYO  
CABAÑAS VILLA ANTONIA  
CABAÑITAS DEL MAR  
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA  
CALANOA AMAZONAS  
CANTORES SEBASTIÁN  
CASA ASANA  
CASA CABALLERO HOTEL BOUTIQUE  
CASA CAMPESTRE AMANECER LLANERO  
CASA CAMPESTRE BARÚ DE LA HACIENDA  
CASA CAMPESTRE CARLINA  
CASA CAMPESTRE CATALUÑA  
CASA CAMPESTRE CHALET SAN LUIS  
CASA CAMPESTRE EL CIMARRÓN  
CASA CAMPESTRE EL RETORNO  
CASA CAMPESTRE KFIR  
CASA CAMPESTRE LA COLOMBIANA  
CASA CAMPESTRE LA ESTANCIA  
CASA CAMPESTRE LA HABANA  
CASA CAMPESTRE LA HERRADURA  
CASA CAMPESTRE LA ILUSIÓN  
CASA CAMPESTRE LA MELISSA  
CASA CAMPESTRE LA TOSCANA  
CASA CAMPESTRE LAS DELICIAS  
CASA CAMPESTRE LAS PALMAS  
CASA CAMPESTRE LOS COLIBRIS  
CASA CAMPESTRE LOS HELECHOS  
CASA CAMPESTRE LUNA AZUL  
CASA CAMPESTRE MARVELLA  
CASA CAMPESTRE MECHAS Y PATRO  
CASA CAMPESTRE NAGOA  
CASA CAMPESTRE NIRVANA  
CASA CAMPESTRE PALMARES  
CASA CAMPESTRE PINDANA  
CASA CAMPESTRE PUERTO CLARO  
CASA CAMPESTRE TERRANOVA  
CASA CAMPESTRE VILLA LILIANA  
CASA CAMPESTRE VILLA LUZ  
CASA CAMPO LA MORROCOTA  
CASA DE CAMPO APIAY  
CASA DE CAMPO EL ACHIOTE  
CASA DE CAMPO IPANEMA  
CASA DE CAMPO LA CAMPECHANA  
CASA DE CAMPO LA GLORIA  
CASA DE CAMPO LA MARCELLA  
CASA DE CAMPO LA SILVANA  
CASA DE CAMPO MARÍA STELLA  
CASA DE CAMPO TACURRUMBI  
CASA DE HOSPEDAJE LA HEREDAD  
CASA DE HUÉSPEDES HACIENDA VENECIA  
CASA FINCA LA ILUSIÓN

CASA FINCA VILLA ELINA  
CASA HOSPEDAJE ISRAEL  
CASA HOTEL CAMPESTRE VILLA NATHALIA  
CASA HOTEL MISIA MARÍA  
CASA LA FONT  
CASA MOSAICO HOTEL BOUTIQUE  
CASA RURAL SAN JUAN DE ARAUCARIAS  
CASA SAN NICOLÁS  
CASA SUEZ  
CASA VERDE RESTAURANTE SEDE CAMPESTRE  
CASA YERBABUENA  
CASALINA ECOLODGE  
CASAQUINTA EL BOSQUE  
CASAS CAMPESTRES ARCOÍRIS  
CASONA LA TOSCANA - VILLA DE LEYVA  
CEG CABALGATAS ECOLÓGICAS GRAMALOTE  
CENTRO AGROTURÍSTICA LAS MERCEDES  
CENTRO DE CONVENCIONES LA ESPERANZA  
CENTRO DE VISITANTES LOS MANGLES  
CENTRO DE VISITANTES MANO CAMBIADA  
CENTRO DE VISITANTES SANTUARIO DE FLORA Y FAUNA IGUAQUE  
CENTRO ECOTURÍSTICO AMAZÓNICO S.A.S. PAWAY  
CENTRO ECOTURÍSTICO EL BOTALÓN  
CENTRO ECOTURÍSTICO LA GRANJITA  
CENTRO ECOTURÍSTICO MONTECARLO  
CENTRO ECOTURÍSTICO RIO PIEDRA  
CENTRO HOLISTICO INTERNACIONAL OASIS SPA  
CENTRO RECREACIONAL EL DESCANSO CAJACOPI  
CENTRO RECREACIONAL EL TESORO  
CENTRO RECREACIONAL SAN GABRIEL DE LAS PALMAS  
CENTRO RECREACIONAL VILLA CLARITA  
CENTRO RECREACIONAL VILLA DEL RIO  
CENTRO RECREACIONAL Y TURÍSTICO TULAIMA  
CENTRO TURÍSTICO CANACABARE  
CENTRO TURÍSTICO CAÑO CRISTAL S.A.  
CENTRO TURÍSTICO EDBURI  
CENTRO TURÍSTICO RESTAURANTE CORRAL DE PIEDRA  
CENTRO TURÍSTICO RURAL EL ARRIERO PAISA  
CENTRO VACACIONAL CAMPOALEGRE CAJASAN  
CENTRO VACACIONAL EL JUNCAL  
CENTRO VACACIONAL LA PENÍNSULA  
CENTRO VACACIONAL VILLA BEATRIZ  
CHALET CASA LINDA  
CHALET CLARO DE LUNA  
CHALET DEL ARCO IRIS  
CHALET DEL ENCANTO ECOTURISMO  
CHALET EDEN ANDALUCÍA  
CHALET EL TREBOL  
CHALET FINCA LOS GUADUALES  
CHALET LA SOFIA  
CHALET LA VILLA DE CAROLINA  
CHALET LOS GUAYACANES

CHALET PINKY  
CHALET VILLA SAMANTHA  
CHALET VILLA SOFIA COMO EN CASA  
CHIRAPA  
CIELITO LINDO  
CLUB CAMPESTRE CHORROS BLANCOS  
CLUB CAMPESTRE LA GRANJA  
CLUB CAMPESTRE LAS DELICIAS  
CLUB CAMPESTRE VILLA DEL ROSARIO  
CLUB SAN ANTONIO DEL CERRO  
COMFAMILIAR RISARALDA  
COMFENALCO QUINDÍO HOSTAL  
COMPLEJO ECOTURÍSTICO LAS CABAÑAS  
CONCESIÓN AMACAYACU  
CONCESIÓN GORGONA  
CONCESIÓN TAYRONA SANTA MARTA  
CONDominio ATLANTIS  
CONDominio LOS OCHO CABAÑA 5  
CONDominio LOS OCHO CABAÑAS # 3  
CONSEJO INDÍGENA COMUNIDAD INDÍGENA JUSSY MONILLA AMENA  
CORCEGA PANTANILLO  
CORPORACIÓN ANTIOQUIA TROPICAL CLUB  
DAVID S TURISMO RURAL FINCA EL AMPARO  
DESCUBRETE SPA EMOCIONAL  
DISTRIBUIDORA GRANJA LOS COCOS  
ECO HOTEL CAMINO DEL RUÍZ  
ECO HOTEL EL PORVENIR  
ECO HOTEL FINCA LA SERRANIA  
ECO HOTEL LA HACIENDA  
ECO HOTEL LA ROSITA  
ECO HOTEL LOS GUADUALES  
ECO HOTEL LOS LAGOS  
ECO LODGE BAHÍA DEL PEÑÓN  
ECOFINCA LA LORENA  
ECOFINCA LA PRADERA  
ECOHOTEL LA CASONA  
ECOHOTEL LA TOSCANA  
ECO-HOTEL VISPERAS  
ECOPARAISO S.A.  
ECOPARQUE DE LA FRUTA  
ECOPARQUE EL VOLADERO  
ECOPARQUE RAYOS DEL SOL CAUCA  
ECOTERMALES CENTRO TURISTICO Y TRUCHERA SAN VICENTE. S.A  
ECOTOURS SANTA ELENA  
ECOTURISMO TERMALES LA QUINTA  
EKARI  
EL CAMINO DE LA ILUSIÓN FINCA HOTEL  
EL CANTIL  
EL DESPERTAR CASA CAMPESTRE  
EL GOLFO BUCEO Y VERANO  
EL PORTAL DE COCORA  
EL PORTAL DE LA LOMA



EL PORTAL DEL SOL  
EL RANCHO DE JUANCHO DE BELÉN DE UMBRÍA  
EL REFUGIO DE BALSORA  
EL REMANSO DEL SANTUARIO  
ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTACIÓN Y HOSPEDAJE  
ESTACIÓN DE SERVICIO VILLA LUCERO  
ESTANCIA EL CANEY  
ESTANCIA VILLA HOLGUIN  
EUÇALIPTUS SPA RESORT S.A.S.  
EXÓTICAS VILLA MYRIAM - TURISMO ECOLÓGICO  
FARAZUL HOSTERÍA  
FINCA AGROTURÍSTICA ARAGUANAY  
FINCA AGROTURÍSTICA CABAÑA LA FORTUNA  
FINCA AGROTURÍSTICA COMBIA  
FINCA AGROTURÍSTICA DEL CUSIANA  
FINCA AGROTURÍSTICA EL ANHELO  
FINCA AGROTURÍSTICA EL LAUREL  
FINCA AGROTURÍSTICA EL PALMAR  
FINCA AGROTURÍSTICA EL SAMAN  
FINCA AGROTURÍSTICA LA ESMERALDA  
FINCA AGROTURÍSTICA LA HOLANDA DEL LAUREL  
FINCA AGROTURÍSTICA LA MONTOYA  
FINCA AGROTURÍSTICA LA PRIMAVERA  
FINCA AGROTURÍSTICA LA RIVERA  
FINCA AGROTURÍSTICA LOS AZULEJOS  
FINCA AGROTURÍSTICA PUERTO ALEGRE  
FINCA AGROTURÍSTICA VERDE MENTA  
FINCA AGROTURÍSTICA VILLA SARITA  
FINCA ALEJANDRÍA  
FINCA ALOJAMIENTO VILLA MORELIA  
FINCA ALTO BONITO II  
FINCA ARAGUANAY  
FINCA BETULIA  
FINCA BONANZA  
FINCA BUEVAVISTA ECO Y AGROTURISMO  
FINCA CABAÑAS LA ESMERALDA LA YE  
FINCA CAFETERA EL BALSÓ  
FINCA CAMPANIA  
FINCA CAMPESINA LA BOHEMIA  
FINCA CAMPESTRE CASA ELVIRITA  
FINCA CAMPESTRE EL PORVENIR  
FINCA CAMPESTRE LA CAROLINA  
FINCA CAMPESTRE PORVENIR  
FINCA CAMPESTRE TAPARUKO  
FINCA CAMPESTRE VILLA ZUNILDA RIVERA  
FINCA CARACOLI  
FINCA CARDONALES  
FINCA CARITO  
FINCA CHAQUE  
FINCA DE DESCANSOLA MIGUELA  
FINCA DE RECREO VILLA CONSUELO  
FINCA DE RECREO VILLA PAULA

FINCA DE RECREO Y CABAÑAS CASA BELLA  
FINCA ECOTURÍSTICA BRABANTE  
FINCA ECOTURISTICA BRISAS DEL CRAVO  
FINCA ECOTURÍSTICA EL MOLINO  
FINCA ECOTURÍSTICA KIDALY  
FINCA ECOTURÍSTICA LA FANIA  
FINCA ECOTURÍSTICA MAIA  
FINCA ECOTURÍSTICA PALOMANGO  
FINCA ECOTURÍSTICA VILLA LUNA  
FINCA EL BOSQUE NATIVO  
FINCA EL BROCHE CJ  
FINCA EL CARMEN DEL PINAR  
FINCA EL CHALET  
FINCA EL COFRE  
FINCA EL CRISTAL  
FINCA EL DARIÉN  
FINCA EL DELIRIO  
FINCA EL DESCANSO  
FINCA EL PALMAR  
FINCA EL PEÑALAR  
FINCA EL PERCAL  
FINCA EL RECUERDO DE LA INDIA  
FINCA GERMÁN MARTINEZ  
FINCA HOTEL ANDALUCÍA  
FINCA HOTEL ANDAQUIES  
FINCA HOTEL ARAUCARIA DEL RIO  
FINCA HOTEL BALCONES DE BELLAVISTA  
FINCA HOTEL BUENOS AIRES  
FINCA HOTEL CASA LINDA  
FINCA HOTEL EL BOSQUE DEL SAMAN  
FINCA HOTEL EL DESCANSO DE CALARCA  
FINCA HOTEL EL DIAMANTE  
FINCA HOTEL EL MIRADOR DE JERICÓ  
FINCA HOTEL EL PAISAJE  
FINCA HOTEL EL PARAÍSO  
FINCA HOTEL EL PEDREGAL  
FINCA HOTEL EL ROSARIO  
FINCA HOTEL FLAMINGOS  
FINCA HOTEL HACIENDA COMBIA  
FINCA HOTEL HOSTAL DE LA VEGA  
FINCA HOTEL LA ALDEA DEL BUEN VIVIR  
FINCA HOTEL LA ALICIA  
FINCA HOTEL LA COLINA  
FINCA HOTEL LA CORDILLERA  
FINCA HOTEL LA DORADA  
FINCA HOTEL LA FLORESTA  
FINCA HOTEL LA JOYA DEL PARQUE  
FINCA HOTEL LA LOTERÍA  
FINCA HOTEL LA MARINELA  
FINCA HOTEL LA MONI  
FINCA HOTEL LA SHANGRILA QUINDIANA  
FINCA HOTEL LAGOS DE LAS VEGAS

FINCA HOTEL LAS ARAUCARIAS  
FINCA HOTEL LAS CAROLAS SAS  
FINCA HOTEL LOMA VERDE  
FINCA HOTEL LOS ARCOS  
FINCA HOTEL LOS BUGANVILES EL CASTILLO  
FINCA HOTEL MACADAMIA  
FINCA HOTEL MUNDO NUEVO  
FINCA HOTEL NESPALIWI  
FINCA HOTEL NUESTRO SUEÑO  
FINCA HOTEL PALMICHAL  
FINCA HOTEL PARAÍSO  
FINCA HOTEL PUEBLO BELLO LA REVANCHA  
FINCA HOTEL RANCHO SAN ANTONIO  
FINCA HOTEL RESPLANDOR  
FINCA HOTEL SALEM  
FINCA HOTEL SAN JORGE  
FINCA HOTEL SAN JOSÉ  
FINCA HOTEL VERACRUZ  
FINCA HOTEL VILLA ALEJANDRA  
FINCA HOTEL VILLA CAMILA  
FINCA HOTEL VILLA CRISTINA EL CRISOL AGROTURISMO  
FINCA HOTEL VILLA DANIELA  
FINCA HOTEL VILLA DEL LAGO  
FINCA HOTEL VILLA ILUSIÓN  
FINCA HOTEL VILLA JARDÍN  
FINCA HOTEL VILLA LUCIA  
FINCA HOTEL VILLA LUISA  
FINCA HOTEL VILLA SOFÍA  
FINCA LA BELLA  
FINCA LA BONITA  
FINCA LA CABAÑA  
FINCA LA CABAÑITA  
FINCA LA CAMELIA  
FINCA LA CAMPIÑA FELIZ MUY FELIZ  
FINCA LA CASCADA QUINDIANA  
FINCA LA CECILIA MONTENEGRO  
FINCA LA CHAGRA  
FINCA LA CLARITA  
FINCA LA COLLAREJA  
FINCA LA COQUETA TURISMO RURAL  
FINCA LA ESPAÑOLA  
FINCA LA ESPERANZA DESCANSO  
FINCA LA GLORIA  
FINCA LA GUAJIRA DE MONTENEGRO  
FINCA LA HELVEZIA  
FINCA LA LUCRECIA  
FINCA LA MARSELLESA  
FINCA LA MILAGROSA CHINCHINA  
FINCA LA MORENA  
FINCA LA MURALLA  
FINCA LA NUBIA  
FINCA LA PALOMA HOSTAL LA FARAONA

FINCA LA PERLA  
FINCA LA PRIMAVERA DE VILLA DE LEYVA  
FINCA LA PRIMAVERA SANTUARIO  
FINCA LA SONORA  
FINCA LA TOLOSA  
FINCA LA TULIA  
FINCA LA ZARABANDA  
FINCA LAS CAMELIAS SALENTO  
FINCA LAS MERCEDES PUERTO ESPEJO  
FINCA LAS PALMAS - COMBIA  
FINCA LOS ÁLAMOS  
FINCA LOS ALCAZARES EN CHINAUTA Y FUSAGASUGA  
FINCA LOS ARREBOLES CABAÑAS CAMPESTRES  
FINCA LOS GIRASOLES  
FINCA LOS GIRASOLES VILLA DE LEYVA  
FINCA MADRIGAL  
FINCA MALAGA  
FINCA MARCELANDIA  
FINCA MI TIERRICA  
FINCA MIRELA  
FINCA PALMA SORIANO  
FINCA PALMAS DE GRAN CANARIA  
FINCA PALO ALTO HOSTAL  
FINCA PIEDRA VERDE  
FINCA PLAYA RIO Y SOL PUERTO ROYAL SPA  
FINCA QUINDAIMA  
FINCA QUITA SUEÑOS  
FINCA RIVADAVIA  
FINCA RURAL IBIZA  
FINCA SAN ISIDRO AGROTURISMO  
FINCA SAN PABLO  
FINCA SAN PEDRO  
FINCA SANTA CLAUSS  
FINCA SANTANA  
FINCA SANTANA DARIÉN  
FINCA SIBONEY  
FINCA TESORITO  
FINCA TRADICIONAL CAFETOS  
FINCA TRADICIONAL EL IDILIO DEL QUINDÍO  
FINCA TRADICIONAL LA FRONTERA  
FINCA TRADICIONAL LA GRAN BELGICA  
FINCA TRADICIONAL LA NEGRITA  
FINCA TRADICIONAL LA RIVERA  
FINCA TRADICIONAL MARRUECOS  
FINCA TURÍSTICA ALUNA  
FINCA TURÍSTICA APRISCO LA ESPAÑOLA  
FINCA TURÍSTICA CANAIMA  
FINCA TURÍSTICA EL BERLIN DEL LAUREL  
FINCA TURÍSTICA EL GUAYABO  
FINCA TURÍSTICA EL LIMONCILLO  
FINCA TURÍSTICA EL MOLINO  
FINCA TURÍSTICA EL RENACER

FINCA TURÍSTICA EL SANTUARIO DE LOS MICOS  
FINCA TURÍSTICA LA BAHÍA J.R  
FINCA TURÍSTICA LA BENGALA  
FINCA TURÍSTICA LA CABAÑITA QUIMBAYA  
FINCA TURÍSTICA LA ESMERALDA DEL QUINDÍO  
FINCA TURÍSTICA LA LINDA  
FINCA TURÍSTICA LA PANALEJA  
FINCA TURÍSTICA LA SELECTA  
FINCA TURÍSTICA LISBOA  
FINCA TURÍSTICA LOS GAVILANES  
FINCA TURÍSTICA SAN CARLOS  
FINCA TURÍSTICA SAN MIGUEL  
FINCA TURÍSTICA SAN SEBASTIAN  
FINCA TURÍSTICA VILLA CELENE  
FINCA TURÍSTICA VILLA CELMY  
FINCA TURÍSTICA VILLA DORIS  
FINCA TURÍSTICA VILLA MARTA  
FINCA TURÍSTICA VILLA NAZARETH  
FINCA TURÍSTICA VILLA NORA  
FINCA TURÍSTICA Y RECREATIVA LA UNIÓN  
FINCA VALPARAISO DEL QUINDÍO  
FINCA VILLA AMISTAD  
FINCA VILLA ARLEY  
FINCA VILLA DE MARISSA  
FINCA VILLA DE SANTA ANA  
FINCA VILLA DEL SOCORRO  
FINCA VILLA DEL SOL ALA ARIANA  
FINCA VILLA EL TOPACIO  
FINCA VILLA ISABEL  
FINCA VILLA JUANA  
FINCA VILLA JULIANA PALESTINA  
FINCA VILLA LAS ARAUCARIAS  
FINCA VILLA MANUELA  
FINCA VILLA MARÍA COMBIA  
FINCA VILLA MARIANA  
FINCA VILLA MARTHA  
FINCA VILLA NATALIA GINEBRA  
FINCA VILLA PAULINA  
FINCA VILLA SARA  
FINCA VIZCAYA 2  
FINCA Y CABAÑAS VILLA MARÍA  
FINCAHOTEL SAN MIGUEL ARCÁNGEL  
FUERTE ECOLÓGICO PALACIO NACIONAL DEL FIQUE  
FUNDACIÓN AYUDA INTERNACIONAL DE ALEMANIA Y SUIZA AL CAMPESINO  
COLOMBIANO  
FUTURISMO LOS ROSALES  
GRANJA HOTEL LA CASONA PAISA  
GRENVALLEY  
GUADUAL DE CIRCASIA  
HACIENDA AGROTURÍSTICA SANTA SOFIA  
HACIENDA CANARIAS QUIMBAYA  
HACIENDA CARMELITA

HACIENDA COMBIA  
HACIENDA EL CORAL  
HACIENDA EL SAMAN QUIMBAYA  
HACIENDA JUANA VALDEZ  
HACIENDA OJO DE AGUA LODGE  
HACIENDA TURÍSTICA BELLOHORIZONTE  
HECOTEL LAS PALMERAS  
HERRERÍA 14  
HOSPEDAJE CAMINO REAL  
HOSPEDAJE CARDISCH  
HOSPEDAJE CASA ANACE  
HOSPEDAJE EL DESCANSO DEL RUBI  
HOSPEDAJE EL JAZMÍN  
HOSPEDAJE EL TABLÓN DE DOÑA BERTA  
HOSPEDAJE FAMILIAR DUMBIRA  
HOSPEDAJE FAMILIAR Y TIENDA EL CORRAL  
HOSPEDAJE FINCA EL DESCANSO  
HOSPEDAJE HACIENDA VERACRUZ - UNIDAD DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS  
CAMILO BORRAS  
HOSPEDAJE LA CABAÑA  
HOSPEDAJE LA ESPERANZA SANTA ROSA  
HOSPEDAJE LA NOCHE  
HOSPEDAJE LA NUEVA VÍA  
HOSPEDAJE LUZMA  
HOSPEDAJE RURAL CASA FURACHAGUA  
HOSPEDAJE SUEÑO PRIMAVERAL LEO  
HOSPEDAJE TORCOROMA  
HOSPEDAJE Y PESCA RECREATIVA J.R.  
HOSPEDERÍA CAMPESTRE LAS LUNAS  
HOSPEDERÍA LA ROCA  
HOSPEDERÍA VILLACONCHA  
HOSTAL & TIENDA LA CHAQUIRA  
HOSTAL ALTO DE LOS ANDAQUIES  
HOSTAL CAMPESTRE LA PRIMAVERA DEL QUINDÍO  
HOSTAL DE COMBIA VILLA MAFE  
HOSTAL DONDE NANA  
HOSTAL EL JARDÍN  
HOSTAL GUADALUPE CASA CAMPESTRE  
HOSTAL HACIENDA LA VENTA  
HOSTAL LA CASONA DE LA BONITA  
HOSTAL LA CORALIA  
HOSTAL LA PLAYA  
HOSTAL LAS NUBES  
HOSTAL MODELIA  
HOSTAL MONSERRAT  
HOSTAL PORTAL DEL SAMAN  
HOSTAL RENACER  
HOSTAL SANTA ANA  
HOSTAL SOLAR DE LA LUNA  
HOSTAL TRALALA SALENTO  
HOSTAL VILLA CELMIRA  
HOSTAL VILLA MARCELA

HOSTERÍA AMBEYMA  
HOSTERÍA BOUTIQUE RIVERA ZEN  
HOSTERÍA DEL CAFÉ  
HOTEL ARCOBALENO  
HOTEL ARRAYANES DEL QUINDÍO  
HOTEL CABAÑAS EL EDEN  
HOTEL CAMPESTRE ALTOS DEL CANEY  
HOTEL CAMPESTRE EL MOLINO  
HOTEL CAMPESTRE LA NAVARRA  
HOTEL CAMPESTRE LAS BAILARINAS  
HOTEL CAMPESTRE PUEBLO NUEVO S.A.S.  
HOTEL CAMPESTRE SANTIAGO DEL ALMA  
HOTEL CAMPESTRE TIERRAGRATA  
HOTEL CAMPESTRE VILLA DEL CARMEN  
HOTEL CAMPESTRE Y FINCA LOS CHIGUIROS  
HOTEL DE LA GUADUA DE ALCALA  
HOTEL EL EDEN COUNTRY INN  
HOTEL FINCA EL PRADO  
HOTEL HACIENDA EL DIAMANTE  
HOTEL HUKUMEIZI  
HOTEL KIPARA  
HOTEL LAS CEIBAS  
HOTEL LETTY  
HOTEL MALOCA  
HOTEL PLAYA DE ORO  
HOTEL RESTAURANTE LAS CABAÑAS DE MAQROLL  
HOTEL SAN FRANCISCO COMBIA  
HOTEL VILLA PAZ  
HOTEL VIVERO SEMILLA  
HOTEL VIZCAYER  
HOTEL Y RESTAURANTE TUNIA  
HOTEL Y SPA PALMA BELLA  
INDUSTRIA ALIMENTICIAS CALICHE -INACA-  
LA ALDEA DE ZUHE  
LA BELLA VILLA QUINDIANA  
LA CABAÑA DE PIPE  
LA CASA DE LOS NOGALES DE QUIMBAYA  
LA CASA DEL RIO HOSTAL  
LA CASITA DEL PINTOR  
LA CASONA DE AQUILINO HOTEL GOURMET Y SPA S.A.S.  
LA COLMENA DE DON JUACO  
LA FLORIDA TROPICAL  
LA GUAIRA ALOJAMIENTO CAMPESTRE  
LA HACIENDA - ECOTURISMO  
LA HACIENDA CASAS DE CAMPO  
LA JUANITA  
LA POSADA DE LA PLAZA  
LA POSADA DEL CUCU  
LA POSADA SIERRA NEVADA  
LA TIENDA DE LOS MECATOS  
LA VALENCIA  
LAGOS DE VENECIA

LAS CABAÑAS CLUB SOCIAL  
LAS MERCEDES GRANJA AGROTURÍSTICA EMPRESA CON ESPÍRITU FAMILIAR  
LOS ÁNGELES TERMAL  
LOS RANCHOS DEL LLANO  
LOS YATAROS ALOJAMIENTO RURAL  
MACANA IN  
MALOCAS NAPU  
MANGOSTINOS MONTENEGRO  
MATISSES HOTEL CAMPESTRE  
MAYARQÜEZ CASA DE HACIENDA  
MELIVALE  
MIAJARA  
MINCA ECOHABS  
MONTECATINI MALOKAS  
NANCYLANDIA  
NATURAL WORLDS TEAM  
ORIGEN COLONIAL  
OSKARBI ETXEA  
OSPINO URREA ASESORES INMOBILIARIOS  
PALESTINA ECOHOTELCENTRO DE CONVENCIONES LTDA.  
PANORAMA  
PARADOR ANAPOIMA  
PARADOR TURÍSTICO VILLA PAZ  
PARQUE AGROTURÍSTICO EL ARAGUANAY  
PARQUE DE LA PANELA  
PARQUE ECOLÓGICO RECREACIONAL LA VIRGEN  
PESEBRERAS SAN SEBASTIÁN  
PLAYA LINDA CARTAGENA. COM  
PLAYA SCONDIDA  
POMPASOLA  
POSADA CAFETERA LA PAZ  
POSADA CAMINO DEL MONASTERIO  
POSADA CAMINO GUANACAS LA VICTORIA  
POSADA CAMPESTRE ALTAGRACIA DE LOS RÍOS  
POSADA CAMPESTRE RESTAURANTE EL JORDÁN  
POSADA DON AI  
POSADA EL COFRE  
POSADA EL GRAN CHAPARRAL  
POSADA HELADERÍA Y RESTAURANTE HAWAI  
POSADA LA MARUJA  
POSADA LOMA LINDA  
POSADA MARTHA TOLIMA  
POSADA PACHAMAMA  
POSADA SAN JAVIER  
POSADA TURÍSTICA EL CAIMITO  
POSADA TURÍSTICA MARÍA AUXILIADORA  
PUEBLITO DE YERBABUENA  
QUINTA SAN DIEGO  
QUINTA SANTA RITA  
QUINTA VILLA ANITA  
RALLY AUTOS MERCHU  
RANCHO CALIFORNIA CAMPO DE AVENTURA



RANCHO CARRIELES  
RANCHO EL POTRILLO  
RANCHO LA SOLEDAD  
RAQUIRA SILVESTRE  
RECREACIÓN Y EVENTOS EL MIRADOR DEL LAGO  
REFUGIO GUITACA  
REFUGIO NIMAJAY  
RESERVA AGUAMARINA CABAÑAS  
RESERVA NATURAL EL MATUY  
RESERVA NATURAL RANCHO CAMANA  
RESERVA TANIMBOCA TOUR OPERADOR  
RESIDENCIA ANDREA  
RESIDENCIAS ARTÍSTICAS EL HAYUELO  
RESIDENCIAS SAN ANTONIO  
RESTAURANTE HOSPEDAJE CASA DE PIEDRA  
RESTAURANTE LA PARRILLA DE MAMATINA  
RESTAURANTE Y HOSPEDAJE LA LIZAMA  
RINCÓN DE APIAY CABAÑAS CAMPESTRES  
RINCÓN DE LA ALBORADA  
SAN DIEGO VILLA CAMPESTRE  
SAN JUAN DE LUZ 2  
SANTA ELENA DE LA COLINA  
SEDE CAMPESTRE NAVAR CITY  
SEDE CAMPESTRE VILLA TATIANA  
SEDE RECREACIONAL LOS ÁLAMOS  
SEDE VACACIONAL EL JORDÁN  
SERVICIOS ECOTURÍSTICOS HACIENDA LA CATALINA  
SEYMEKUN  
SIETECUEROS LODGE  
SITIOS TURÍSTICOS DE PEÑÓN DE CONSTANTINO  
SOL MANDARINA VILLA DE LEYVA  
SOL Y LUNA ANAPOIMA  
SUITES ARCOIRIS.COM  
TACARCUNA LODGE  
TATAQUIES  
TATOS GELATO CENTRO ARRIBA  
TOTA RESORT SPA  
TUCURINCA DONDE NACE LA LUZ ECOTURISMO  
TURISMO DORA HELENA ECHEVERRI  
TURISMO Y NATURALEZA MANANTIAL LA LAJA  
TURÍSTICAS EL TANGO  
VAQUERO S CENTRO VACACIONAL Y RECREACIONAL  
VILLA CAMPESTRE ACUARELA  
VILLA DE RAMIRO HERRERA  
VILLA GARCON  
VILLA KATTY QUIMBAYA  
VILLA LEONES  
VILLA MARÍA JOSÉ  
VILLA MARÍA LUISA QUINDÍO  
VILLA MUSCAT  
VILLA NAHOMY  
VILLA PEPE CORZO

VILLA PUEBLA  
VILLA SAN JOSÉ  
VILLETAS RESORT HOTEL  
XOCHIMILCO RESORT  
YAMBOLOMBIA  
YERBABUENA FINCA ECOTURÍSTICA  
ZONA DE CAMPING LOS ÁNGELES

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>0. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. OBJETO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>1</b>
<b>3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>2</b>
<b>5. FACTORES DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>6. ALOJAMIENTOS RURALES - REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>6.1 REQUISITOS DE PLANTA.....</b>	<b>4</b>
<b>6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD.....</b>	<b>7</b>
<b>6.3 REQUISITOS DE SERVICIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>7. CRITERIOS DE EVALUACION EN REQUISITOS DE PLANTA, ACCESIBILIDAD Y SERVICIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA. ALOJAMIENTOS RURALES .....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO A (Informativo) BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>14</b>



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

### **0.    INTRODUCCIÓN**

Esta norma ha sido actualizada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje. Su función principal es proteger al consumidor y establecer los parámetros de calidad en los establecimientos de alojamiento rural, que permita garantizar al cliente la calidad en infraestructura y servicio.

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

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

Provee una herramienta a los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que les facilita acceder a criterios internacionales estandarizados de procedimientos de operación y administración, que les permite ser más competitivos, ubicar con precisión sus fortalezas y debilidades, y determinar esquemas de mejoramiento continuo de sus instalaciones y servicios.

### **1.    OBJETO**

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 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.

NTSH 007, Posadas Turísticas. Requisitos de planta y servicios.

### **4.    DEFINICIONES**

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

**Alojamiento rural.** Establecimiento en donde se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales que ofrece como mínimo servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Permite adicionalmente el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural.

**Áreas recreativas.** Zonas de esparcimiento dotadas de la infraestructura y servicios necesarios para llevar a cabo actividades organizadas en pro de la diversión, relajación y entretenimiento.

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

**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.

**Asistencia en viajes.** Protección para los imprevistos en los viajes o cobertura adicional para el asegurado cuando este se encuentra de viaje en el país de residencia o el extranjero.

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

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

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

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

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

**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.

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

**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.

**Lavandería.** Área en la que se presta el servicio de lavado, planchado y arreglo de la ropa.

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

**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.

**Programa de mantenimiento.** Conjunto de una o más acciones de mantenimiento planificadas de las instalaciones físicas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

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

**Registro y acomodación (Check In).** (Registro y acomodación). 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.

**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.

**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.

**Salida (Check Out).** (Salida). 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.

**Sistema de emergencia.** Conjunto de elementos y equipos necesarios para garantizar el suministro oportuno y adecuado del servicio de energía y agua; que garantice el funcionamiento normal de los servicios del establecimiento.

## **5. FACTORES DE EVALUACIÓN**

Los factores de evaluación se dividen en:

- 5.1**    Requisitos de planta y accesibilidad,
- 5.2**    Requisitos de servicios y
- 5.3**    Normatividad legal.

## **6. ALOJAMIENTOS RURALES - REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS**

### **6.1 REQUISITOS DE PLANTA**

#### **6.1.1 Edificación**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a)    tener iluminación exterior e interior y garantizar la prestación del servicio de energía cuando sea requerido;
- b)    tener señalización arquitectónica y de seguridad;
- c)    contar con mobiliario en buen estado;
- d)    tener las redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos;
- e)    tener redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas;
- f)    tener las redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas;
- g)    tener las habitaciones y cocina con iluminación eléctrica;
- h)    tener las habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa.

#### **6.1.2 Estacionamiento**

El alojamiento rural debe como mínimo contar con zona de parqueo con iluminación nocturna.

NOTA    Cuando aplique.

#### **6.1.3 Áreas verdes**

El alojamiento rural debe como mínimo contar con áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.

#### **6.1.4 Espacios públicos**

##### **6.1.4.1 Emergencias**

El alojamiento rural debe como mínimo tener:



- a) detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines;
- b) mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente;
- c) tener un plan de emergencias.

#### **6.1.5 Recepción**

El alojamiento rural debe como mínimo contar con instalaciones iluminadas, mobiliario confortable y en buen estado de conservación.

#### **6.1.6 Corredores / Pasillos**

El alojamiento rural debe como mínimo tener corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.

NOTA    Para construcciones nuevas, después de publicada la norma, se recomienda que estos tengan como mínimo 90 cm de ancho.

#### **6.1.7 Baños públicos**

El alojamiento rural debe como mínimo tener baños independientes para cada género.

#### **6.1.8 Climatización**

El alojamiento rural debe como mínimo tener ventilación mecánica o natural.

#### **6.1.9 Habitaciones**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) garantizar que las habitaciones cuentan con espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio, además deben tener: puertas y ventanas en cada una de las habitaciones; un sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; camas sencillas o dobles; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitación con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble; closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación; una silla o puesto de sofá por habitación; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso; iluminación general;
- b) tener baño privado en la habitación, el cual debe como mínimo garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas; ventilación mecánica o natural; espejo; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje;
- c) tenerlos siguientes elementos para la prestación del servicio: sanitario con aro y tapa; toallero; jabonera; portarrollos de papel; cesto para papeles; ducha; piso o superficie antideslizante y pasamanos de seguridad.

#### **6.1.10 Áreas recreativas**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener el servicio de piscina propia o contratada,

NOTA 1    No aplica en clima frío.

NOTA 2    Aplica en clima frío en establecimientos que ofrezcan el servicio de piscina termal.

- b) contar con áreas recreativas en instalaciones propias o contratadas.

#### **6.1.11 Alimentos y bebidas**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) ofrecer el servicio de alimentos y bebidas;
- b) prestar el servicio de alimentación en horas determinadas;
- c) contar en el área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.

#### **6.1.12 Reserva de agua para todo el establecimiento**

El alojamiento rural debe como mínimo tener un sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.

#### **6.1.13 Zonas generales**

El alojamiento rural debe tener como mínimo:

- a) cuarto de maquinas y herramientas;
- b) cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos;
- c) un programa de manejo de residuos sólidos;
- d) un sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado.

#### **6.1.14 Mantenimiento del establecimiento**

**6.1.14.1** En cuanto a la edificación, el alojamiento rural debe como mínimo tener, los siguientes procedimientos:

- a) un procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo, y
- b) un procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo.
- c) un procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo.

**6.1.14.2** El alojamiento rural debe como mínimo tener, los siguientes programas:

- a) un programa y registros de control de plagas;

- b) un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones;
- c) un programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos;
- d) un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas;
- e) un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos;
- f) un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales.

**6.1.14.3** El alojamiento rural debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas.

**6.1.14.4** El alojamiento rural debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

## **6.2    REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

El alojamiento rural debe como mínimo tener la entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.

## **6.3    REQUISITOS DE SERVICIO**

### **6.3.1    Servicio del establecimiento**

El alojamiento rural debe emplear mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento.

### **6.3.2    Baños públicos**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;
- b) tener ventilación mecánica o natural;
- c) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio como: cesto para papeles; toallas de papel para manos, dispensador con jabón líquido y porta rollos con papel higiénico;
- d) Gancho para colgar bolsos, chaquetas.

### **6.3.3    Servicio de equipaje**

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

- a) garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente;

- b) disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente.

#### **6.3.4 Servicio de recepción**

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

- a) garantizar el servicio las 24 (h) horas;
- b) dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento;
- c) tener un registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero);
- d) contar con servicio de comunicación;
- e) tener en un lugar visible las tarifas vigentes;
- f) informar sobre la hora de salida (*Check Out*);
- g) informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas;
- h) contar con una guía turística y mapas del destino;
- i) brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento.

#### **6.3.6 Prevención y anticipación de quejas**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) establecer un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento;
- b) informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo.

#### **6.3.7 Registro y acomodación (*Check In*)**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee;
- b) disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos;
- c) tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- d) tener 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;

- e) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.

### **6.3.8 Cancelación de cuenta y salida (*Check Out*)**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida,
- b) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible,

NOTA Cuando aplique.

- c) realizar la comprobación de tarjetas de crédito y/o debito, de acuerdo con el protocolo de servicio y seguridad.

NOTA Cuando aplique.

### **6.3.9 Servicio de reservas**

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

- a) recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas;
- b) disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- c) registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento;
- d) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas;
- e) justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento;
- f) realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo;
- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio;
- h) Informar al cliente las diferentes formas de pago;
- i) Informar la disponibilidad para el servicio de estacionamiento.

NOTA Cuando aplique

### **6.3.10 Habitaciones**

#### **6.3.10.1 Seguridad**

El alojamiento rural debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.

### **6.3.10.2 Ventanas**

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener cortinas, persianas, *Black Out* o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas;
- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado y que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

### **6.3.10.3 Ropa de cama**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 2,0 juegos por cama;
- d) tener almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped.

### **6.3.11 Baño de habitaciones**

#### **6.3.11.1 Toallas**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener una toalla de manos por habitación y una de cuerpo por cada huésped;
- b) tener toalla facial o pañuelos faciales;
- c) tener toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m<sup>2</sup>, peso 376 gr;
- d) tener toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;
- e) disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- f) tener un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.

#### **6.3.11.2 Artículos y enseres**

Los baños de las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) amenities (champú, y jabón).

### **6.3.12 Alimentos y bebidas**

En cuanto a los requisitos el alojamiento rural debe como mínimo tener carta de alimentos y bebidas.

NOTA      Cuando apliquen

### **6.3.13 Servicio de restaurante**

#### **6.3.13.1 Características del servicio**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a)      tener los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas;
- b)      garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.

#### **6.3.13.2 Vajilla**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a)      tener vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme;
- b)      tener un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar;
- c)      garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).

#### **6.3.13.3 Cristalería**

El alojamiento rural debe como mínimo:

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

#### **6.3.13.4 Cubertería**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a)      tener cubertería;
- b)      tener un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar;
- c)      garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).

#### **6.3.13.5 Personal de A y B**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a)      tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios.

### **6.3.14 Servicios complementarios del establecimiento**

#### **6.3.14.1 Servicios básicos**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) contar con servicio de lavandería;
- b) tener cajilla de seguridad.

#### **6.3.14.2 Servicios extras**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours;
- b) facilitar el acceso a servicios médicos;
- c) tener botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación;
- d) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.

### **6.3.15 Seguridad**

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

- a) disponer de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas;
- b) controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo;
- c) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.

### **6.3.16 Personal del establecimiento**

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente;
- b) establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento;
- c) garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.

## **7. CRITERIOS DE EVALUACION EN REQUISITOS DE PLANTA, ACCESIBILIDAD Y SERVICIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA. ALOJAMIENTOS RURALES**

NOTA El proceso de auditoría se realizará por medio de verificación del buen estado de conservación de la planta, muebles, enseres y de funcionamiento de la maquinaria, equipos, así como el cumplimiento de lo ofrecido en su material promocional y portafolio de servicios.



- 7.1**    Requisitos legales vigentes.
- 7.2**    El 90 % de los requisitos de planta y accesibilidad definidos en la norma.
- 7.3**    El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma.

**ANEXO A**  
(Informativo)

**BIBLIOGRAFÍA**

- NTC 4139, Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.
- NTC 4140 (Primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos y corredores. Características generales.
- NTC 4143 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, Rampas fijas.
- NTC 4144 (primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Señalización.
- NTC 4145 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.
- NTC 4201 (Primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas.
- NTC 4279 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales horizontales.
- NTC 4904, Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos accesibles.
- NTC 4960, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Puertas accesibles.
- NTC 5017, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles.
- GTC 87, Directrices para tener en cuenta las necesidades de personas con discapacidad en el desarrollo de normas técnicas.
- Decreto 0444 DE 1984 “Por el cual se reglamenta la prestación del Servicio de Parquaderos Públicos, y se modifican unas disposiciones al respecto”.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC 1000, Metrología; Sistema Internacional de Unidades. Bogotá.
- INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAM). Climatología de Colombia.
- INSTITUTO PARA LA CALIDAD HOTELERA ESPAÑOLA (ICHE). Normas de calidad del servicio de recepción, ZV-2. Madrid.
- INSTITUTO PARA LA CALIDAD HOTELERA ESPAÑOLA (ICHE). Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos. Madrid.
- FLOREZ ESPARRAGOZA, Alfonso. Derecho Turístico Colombiano. Capítulo II Establecimientos Hoteleros o de Hospedaje. Editorial Gente Nueva, 3ª Edición. Bogotá D.C., 1989.

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

Ley 9 de 1979. Código sanitario nacional.

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

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

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

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

SECRETARÍA DE TURISMO DE MÉXICO -SECTUR-. Compendio de Legislación Turística Mexicana. Norma mexicana de requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística comercial dos estrellas o el certificado de calidad turística comercial una estrella. Dirección General de Asuntos Jurídicos, México D.F., 1999.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO DE CHILE -SERNATUR-. Norma Chilena Nch 2760.f:2003, Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico. Santiago de Chile.