

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 ZULDEMARYDA  
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**

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

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

**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 m<sup>2</sup>.

### **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.