

# NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 006

2009-08-27

---

## CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS DE HOTELES. REQUISITOS



Libertad y Orden

Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo  
Viceministerio de Turismo

E: CLASSIFICATION OF ESTABLISHMENTS OF HOUSING  
AND ACCOMODATIONS. CATEGORIZATION FOR STARS  
OF HOTELS. REQUIREMENTS.

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: alojamiento; categoría; categorización;  
clasificación; estrellas; hospedaje;  
hotel; infraestructura; 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



## 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 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 y implementación efectiva de la norma.

La NTSH 006 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2009-08-27

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.

ALCALDÍA DE SAN ANTERO  
ARMENIA HOTEL S.A.  
ASOCIACIÓN HOTELERA DE COLOMBIA  
-COTELCO-  
BUREAU VERITAS CERTIFICATION  
CAPITULOS REGIONALES COTELCO  
CASA HOTEL CORTIJO DEL POBLADO  
CASA HOTEL DEL NORTE  
CENTRO DE VACACIONES CAFAM  
CENTRO TURISTICO RECREACIONAL  
TULAIMA  
CLUB CAMPESTRE BUCARAMANGA  
COLCHONES DREAMZ.  
COMITÉ PARALIMPICO COLOMBIANO  
CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD  
CORPORACION DE TURISMO  
CARTAGENA DE INDIAS

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC  
CORVEICA HOTEL PALMA ARENA  
CORVEICA HOTEL PALMA REAL  
COTECNA CERTIFICADORA SERVICES  
EL LAGUITO S.A.  
ESPUMALANDIA LTDA.  
ESTELAR PAIPA HOTEL Y CENTRO DE  
CONVENCIONES  
FINCA CAMPESTRE EL MESÓN  
FONTUR  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS  
LIBERTADORES  
HILAT S.A.  
HOTEL ALMIRANTE CAFAM  
HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

HOTEL BACATÁ  
HOTEL BELLA ISLA CLUB EL LAGUITO  
HOTEL BOGOTÁ PLAZA  
HOTEL BOLÍVAR  
HOTEL BOLÍVAR PLAZA  
HOTEL CABO DE LA VELA  
HOTEL CAMPESTRE LAS BAILARINAS  
HOTEL CAMPESTRE LOS ARRAYANES  
HOTEL CARIBE  
HOTEL CARIBE CARTAGENA  
HOTEL CASA DE LA BOTICA  
HOTEL CASA VICTORIA  
HOTEL COSMOS 100  
HOTEL CHICAMOCHA  
HOTEL DE LA ÓPERA  
HOTEL EDEN COUNTRY INN  
HOTEL EL BOSQUE  
HOTEL EL CAMPIN  
HOTEL EMBASSY PARK  
HOTEL ESTELAR LA FONTANA  
HOTEL ESTELAR SUITES JONES  
HOTEL FONTANAR PRADO  
HOTEL FONTIBON  
HOTEL GRAND HOUSE  
HOTEL GUANE  
HOTEL HILL HOUSE  
HOTEL KARLAKA  
HOTEL KUALAMANA CAFAM  
HOTEL LA SIERRA  
HOTEL LA TRIADA  
HOTEL LAS AMÉRICAS  
HOTEL LAS CAMELIAS  
HOTEL LAS LOMAS  
HOTEL LOS VIÑEDOS  
HOTEL MEDITERRÁNEO  
HOTEL MONTICELO  
HOTEL MORRISON  
HOTEL MUDEJAR  
HOTEL PARK 10  
HOTEL PICASSO  
HOTEL PIPATON  
HOTEL PLAYA  
HOTEL PLAZA MAYOR  
HOTEL PLAZA VERSALLES  
HOTEL POBLADO ALEJANDRÍA

HOTEL POBLADO PLAZA  
HOTEL PORTÓN BOGOTÁ  
HOTEL PORTÓN DE LA 10  
HOTEL PORTÓN MEDELLÍN  
HOTEL PRÍNCIPE  
HOTEL PUERTA DEL SOL  
HOTEL RINCÓN DE SANTA BÁRBARA  
HOTEL ROSALES PLAZA  
HOTEL SAN JUAN  
HOTEL SANTA BARBARA  
HOTEL SOFITEL BOGOTÁ VICTORIA  
REGIA  
HOTEL SUITES 101 PARK HOUSE  
HOTEL TAYRONA  
HOTEL TURÍSTICO LA LUNA  
HOTEL VALLE REAL  
HOTEL VILLA MAR  
HOTEL WINDSOR HOUSE  
HOTEL ZUANA  
HOTELES ROYAL  
HOTELES SOL CARIBE SAN ANDRES  
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS  
TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN -ICONTEC-  
INTERNATIONAL ELEVATOR INC  
INTERTEK SYSTEMS CERTIFICATION  
COLOMBIA  
KASSANI DISEÑO S.A.  
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA  
Y TURISMO  
PLUMAS Y COLCHONES LTDA.  
POBLADO HOTELES S.A.  
PORTAL DEL RODEO ESTILO EJECUTIVO  
PRESTIGE / EUROQUALITAS  
SANTAFÉ BOUTIQUE HOTEL  
SERVICIOS HOTELEROS AGUA DE DIOS  
SGS COLOMBIA S.A.  
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.  
TOURISM CONSULTING  
TROPIC T.  
UNIDAD CUERPO DE BOMBEROS  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE  
BARRANQUILLA  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA

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

ABADIA COLONIAL  
ABRHAM HOSTAL Y CENTRO DE  
ENCUENTROS  
ACANTO PLAZA SUITES  
ACUARAMA 84  
ADMINISTRADORA J.M. AGUILERA Y CIA.

AFFINITY APARTA HOTEL  
ALBANIA SUITES HOTEL  
ALCAZAR DE PATIO BONITO  
ALEGRIA S HOSTEL  
ALFIZ - CASA PATRIMONIAL - ALFIZ  
ALMIRANTE JOSE HOTEL

ALOJAMIENTO LA CASONA  
ALOJAMIENTO MI CASA  
ALOJAMIENTO SAN JUDAS  
ALOJAMIENTOS EMPRESARIALES Y  
TURISTICOS MEDELLIN  
ALPES BOGOTA HOSTAL  
ALTO DE LA PALMA CASA HOTEL &  
RESTAURANTE  
ANAMICHU SUITES  
ANDALUZ PLAZA HOTEL BOUTIQUE  
ANDES RESORT  
ANTIGUA BELEN BED Y BREAKFAST  
APARTA ESTUDIOS ANDINO  
APARTA ESTUDIOS BERTHA  
APARTA SUITE EGINA NO 1  
APARTA SUITE EGINA NO 2  
APARTA SUITE TORRE 42  
APARTA SUITE TORRE IGLESIA POBLADO  
APARTAESTUDIOS FLAMINGOS CALI  
APARTAESTUDIOS HACIENDA REAL  
APARTAHOTEL 51  
APARTAHOTEL ALCAZAR DEL PARQUE  
APARTAHOTEL ANAYACO  
APARTAHOTEL APOLO  
APARTAHOTEL BOVEDAS DE SANTA CLARA  
APARTAHOTEL BRETON HILL  
APARTAHOTEL BUENAS NOCHES  
APARTAHOTEL CALI  
APARTAHOTEL CASA DE SION  
APARTAHOTEL CATLEYA  
APARTAHOTEL DE LA COSTA  
APARTAHOTEL DEL RIO  
APARTAHOTEL EL CAMPANARIO  
APARTAHOTEL EL CASTILLO  
APARTAHOTEL EL TURISTA  
APARTAHOTEL ESTADIO REAL  
APARTAHOTEL FONTIBON  
APARTAHOTEL HABITAT  
APARTAHOTEL IGUANA  
APARTAHOTEL INTIMO  
APARTAHOTEL IROTAMA DEL SOL  
APARTAHOTEL KAROLINA REAL  
APARTAHOTEL LA 14  
APARTAHOTEL LA CASTELLANA  
APARTAHOTEL LA CIUDAD  
APARTAHOTEL LA FLORIDA  
APARTAHOTEL LAGOS DEL NORTE  
APARTAHOTEL LAS AMERICAS  
APARTAHOTEL LOS CORALES  
APARTAHOTEL LUXOR PLAZA LTDA.  
APARTAHOTEL MEDELLIN G.A.  
APARTAHOTEL MIRAMAR  
APARTAHOTEL MONTES  
APARTAHOTEL MOULIN ROUGE  
APARTAHOTEL NOCHES DE LUNA  
APARTAHOTEL NUTIBARA  
APARTAHOTEL REY DE ORIENTE

APARTAHOTEL RIBERA DEL RIO  
APARTAHOTEL SAUCES DEL ESTADIO  
APARTAHOTEL SENDERO DEL RIO  
APARTAHOTEL SEXTA AVENIDA  
APARTAHOTEL SINGAPUR  
APARTAHOTEL TISKIRAMA  
APARTAHOTEL TORNASOL  
APARTAHOTEL TORRE DEL PRADO  
APARTAHOTEL TRES CASITAS  
APARTAHOTEL YIVINICA  
APARTAHOTEL YUMA  
APARTAMENTO ESTUDIO 70 NORTE  
APARTAMENTO LOS CEDROS  
APARTAMENTOS AMOBLADOS MEDALLA  
REAL LTDA.  
APARTAMENTOS EL CASTILLO  
APARTAMENTOS EL GOLFO  
APARTAMENTOS EL OASIS  
APARTAMENTOS ESTELAR  
APARTAMENTOS FAMILIARES ELITE  
APARTAMENTOS GALERIAS 51  
APARTAMENTOS GALERIAS 52  
APARTAMENTOS HILL HOUSE  
APARTAMENTOS LAGO 76  
APARTAMENTOS LAGUNA PLAZA 75  
APARTAMENTOS MONTECARLO  
APARTAMENTOS PALMA DE MALLORCA  
APARTAMENTOS RIO TOURS  
APARTASUITE SANTA BARBARA 120  
APARTASUITES PORTAL DEL RODEO  
AQUANTIS BED BREAKFAST AND  
DIVING LTDA.  
ATLANTIS PLAZA HOTEL  
AUTORIDADES REGIONALES DE  
TURISMO  
AZULADO APARTAHOTEL  
BABILONIA CENTRO CAMPESTRE  
BAHIA DEL SOL HOTEL  
BAHIA HOTEL  
BANTU HOTEL LTDA  
BED & BREAKFAST NICO  
BELLA ISLA AVENTURA RESORT  
BETOCCA HOTEL  
BH EL RETIRO  
BLUE SUITES HOTEL  
BUCARAMANGA  
BUENOS AIRES HOTEL  
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE  
ANTIOQUIA  
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR  
DEL TOLIMA  
CALI PLAZA HOTEL  
CALPES S.A. - HOTEL NEIVA PLAZA  
CAMATAJUA  
CANADA HOTEL  
CARIBBEAN GOLD HOTEL  
CARIBBEAN SEA FLOWER

CARIBE MAR HOTEL  
CASA DANN CARLTON  
CASA HOSPEDAJE ISRAEL  
CASA HOSTAL NOVOARTE  
CASA HOTEL ASTURIAS  
CASA HOTEL LA CEIBA  
CASA HOTEL LA ESTANCIA  
CASA HOTEL LA VILLA  
CASA HOTEL MISIA MARIA  
CASA HOTEL PARATEBUENO  
CASA HOTEL PIETRA SANTA  
CASA HOTEL VILLA CRISTINA  
CASA HOTEL VILLA DE MOMPOX  
CASA QUERO SPA VILLA E.U.  
CASA REAL BED & BREAKFAST  
CASA REAL HOTEL  
CASA VACACIONAL VILLA DANIELA  
CASABLANCA 98 HOTEL  
CASANOVAS HOTEL  
CASONA REAL HOTEL  
CASTILLO DE JANETH HOTEL  
CASTILLO Y CIA HOTEL MIAMI  
CAVIAR HOTEL  
CENTRO COMERCIAL Y HOTEL DE  
TURISMO DE CAICEDONIA  
CENTRO DE CONVENCIONES CASA DE  
LOS FUNDADORES  
CENTRO DE CONVENCIONES LA  
ESPERANZA  
CENTRO DE CONVENCIONES QUIRAMA  
CENTRO DE EVENTOS PAL ANILLO  
CENTRO DE EVENTOS PALMAR  
CENTRO DE IDIOMAS Y TURISMO DE  
CARTAGENA -CITUCAR-  
CENTRO DE TURISMO - CENTUR  
CENTRO RECREACIONAL CHICORAL  
CENTRO RECREACIONAL COMFENALCO  
CENTRO RECREACIONAL DOS  
QUEBRADAS  
CENTRO RECREACIONAL EL CANOERO  
CENTRO RECREACIONAL EL DESCANSO  
-CAJACOPI-  
CENTRO RECREACIONAL LA  
PEDREGOSA  
CENTRO RECREACIONAL LA RELIQUIA  
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA  
CENTRO RECREACIONAL VILLA CLARITA  
CENTRO RECREACIONAL Y  
VACACIONAL LLANO CARIBEÑO  
CENTRO RECREACIONAL Y VACACIONAL  
PUERTO ROYAL  
CENTRO RECREACIONAL Y VACACIONAL  
YANACONAS COMFENA  
CENTRO RECREATIVO COCORNA  
CENTRO TURISTICO CAÑO CRISTAL S.A.  
CENTRO VACACIONAL ARCO IRIS

CENTRO VACACIONAL BRISAS DEL RIO  
SUPIA  
CENTRO VACACIONAL COMCAJA  
COVEÑAS  
CENTRO VACACIONAL EL ALCARAVAN  
CENTRO VACACIONAL EL BOSQUE  
CENTRO VACACIONAL EL JUNCAL  
CENTRO VACACIONAL EL PORVENIR  
CENTRO VACACIONAL EL PUENTE  
CENTRO VACACIONAL LA FLORIDA  
CENTRO VACACIONAL LA GAITANA  
CENTRO VACACIONAL LAGOSOL  
CENTRO VACACIONAL LAJITAS  
CENTRO VACACIONAL LAS PALMERAS  
CENTRO VACACIONAL MIRADOR DEL  
SUMAPAZ  
CENTRO VACACIONAL RANCHO SAN  
ANDRES  
CENTRO VACACIONAL SAEL  
CENTRO VACACIONAL TAIRONA  
CENTRO VACACIONAL TIERRA  
CALIENTE-CORBANCA  
CENTRO VACACIONAL TURISTICO LA  
FONTANA  
CHARLESTON BOGOTÁ  
CHICO IMPERIAL SUITES  
CITY FOUR POINT HOTEL  
CLUB EL NOGAL  
CLUB HOTEL CAMPESTRE LA GUAJIRA  
CLUB HOTEL CARTAGENA PLAZA  
CLUB HOTEL RESTAURANTE VILLA REAL  
CLUB HOTEL YAJAIRA  
CLUB Y CENTRO VACACIONAL SANTA ANA  
COLOMBIAN HOTELS CHINAUTA  
COMFAMILIAR RISARALDA  
COMPAÑÍA HOTELERA CARTAGENA  
PLAZA LTDA.  
COMPLEJO TURISTICO EL LAGUITO DE  
ARMERO  
COMPLEJO TURISTICO LAS PALMAS  
COMPLEJO TURISTICO OCASO CARIBE  
COMPLEJO TURISTICO PALMA REAL  
HOTEL CLUB  
COMPLEJO TURISTICO PUNTA LARGA  
CONTRY INTERNATIONAL HOTEL  
CURADURIAS URBANAS  
DAZA HOTEL  
DEL BOSQUE HOTEL  
DELIRIO HOTEL  
DERUSTHOTEL BEACH CLUB  
DINASTIA REAL HOTEL  
ECO HOTEL ALTO CAUCA ECO HOTEL  
LOS GUADUALES  
ECO HOTEL LOS LAGOS  
ECO HOTEL LOS TRINITARIOS  
ECO HOTELES DEL CARIBE E.U.

ECOHOTEL CAÑON DEL RIO PATA  
ECOHOTEL EL REPOSO  
ECOHOTEL LA CASONA  
ECOHOTEL MANAKA  
ECO-HOTEL VISPERAS  
EL CASTILLO DE PANCE ECOHOTEL  
EL CEDRO HOTEL  
EL EDEN COUNTRY INN  
EL EDEN PORTEÑO  
EL GRAN HOTEL  
EL GRAN HOTEL LA 39  
EL MARQUES HOTEL BOUTIQUE  
EMILIANO BED & BREAKFAST  
ESTELAR POBLADO ALEJANDRIA  
ESTILO EJECUTIVO SUITES S.A.  
FAMIHOTEL GUAYACANES  
FANINY HOTEL  
FINCA HOTEL BUENAVISTA  
FINCA HOTEL CASA LUNA  
FINCA HOTEL DE PIPE  
FINCA HOTEL EL BOSQUE DEL SAMAN  
FINCA HOTEL EL INDIO  
FINCA HOTEL EL MIRADOR DE JERICO  
FINCA HOTEL EL RANCHO DE LUIGUI  
FINCA HOTEL LA ALDEA  
FINCA HOTEL LA COLINA  
FINCA HOTEL LA GABRIELA  
FINCA HOTEL LA MARINELA  
FINCA HOTEL MIRADOR DEL ROCIO  
FINCA HOTEL NUTABES  
FINCA HOTEL RANCHO BONITO  
FINCA HOTEL VILLA DEL LAGO  
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  
GETSEMANI HOTEL EL PEDREGAL  
GHL COMFORT HOTEL LOS HEROES  
GIRARDOT RESORT HOTEL  
GIRARDOT ROYAL HOTEL  
GLOBAL HOSTELS  
GOLDEN BOGOTA HOTEL  
GRAN HOTEL ASTOR  
GRAN HOTEL BUENAVENTURA  
GRAN HOTEL INN  
GRAN HOTEL IPARU  
GRAN HOTEL LAS PALMAS  
GRAN HOTEL PORTEÑO  
GRAN HOTEL ROLDANILLO  
GRAN HOTEL SOGAMOSO

HABITEL  
HACIENDA BALANDU  
HACIENDA EL BOSQUE  
HACIENDA EL CORAL  
HACIENDA EL ROSARIO S.A.  
HACIENDA LAGO GRANDE  
HACIENDA MONACO  
HACIENDA MORALVA  
HACIENDA SANTA INES SUITES  
HAMACAS HOTEL  
HIGH PARK HOTEL  
HOSPEDAJE ALTOS DE LA CRUZ  
HOSPEDAJE AMARU  
HOSPEDAJE AMERICAN INN  
HOSPEDAJE BRICEÑO  
HOSPEDAJE CACIQUE SUGAMUXI  
HOSPEDAJE CAMELOT  
HOSPEDAJE CASA BLANCA REAL  
HOSPEDAJE CASA DEL PARQUE  
HOSPEDAJE CURAZAO  
HOSPEDAJE DANILO  
HOSPEDAJE DE GUATAVITA  
HOSPEDAJE DEISY  
HOSPEDAJE EL CORTIJO  
HOSPEDAJE EL GRAN OASIS  
HOSPEDAJE JUANCA  
HOSPEDAJE LA 18  
HOSPEDAJE LA 33  
HOSPEDAJE LA AVENIDA ONCE  
HOSPEDAJE LA CASONA  
HOSPEDAJE LA LUNA  
HOSPEDAJE LA MANSION  
HOSPEDAJE LOS LAURELES  
HOSPEDAJE LOS VOLCANES  
HOSPEDAJE MEXICO CENTRAL  
HOSPEDAJE MI CASITA  
HOSPEDAJE MONACO  
HOSPEDAJE MONTREAL  
HOSPEDAJE NUEVO FORTUNA  
HOSPEDAJE SADIGUA  
HOSPEDAJE SAN JOSE DE LA VILLA  
HOSPEDAJE SAN MIGUEL  
HOSPEDAJE SANTA FE  
HOSPEDAJE TRANQUILANDIA  
HOSPEDAJES CORONA  
HOSPEDAJES LUNA AZUL  
HOSPEDERIA ALMARUS  
HOSPEDERIA DURUELO  
HOSPEDERIA EL OCOBO  
HOSPEDERIA LA ROCA  
HOSPEDERIA LOS AMIGOS  
HOSPEDERIA METROPOL  
HOSPEDERIA NEMQUETEBÁ  
HOSPEDERIA VILLA JULIA  
HOSPEDERIA VILLA LINA  
HOSPERIA QUINTA REAL  
HOSTAL ALTO DE LOS ANDAQUIES

HOSTAL ARRECIFES BED Y BREAKFAST  
HOSTAL BOGOTA REAL  
HOSTAL BRISSAMAR  
HOSTAL CALIDAD HOUSE  
HOSTAL CALIFORNIA  
HOSTAL CALIMA REAL  
HOSTAL CAMBI DE SAN AGUSTIN  
HOSTAL CAMPESTRE LA CASONA  
HOSTAL CAPURGANA  
HOSTAL CASA AMERICANA  
HOSTAL CASA DE LAS PALMAS  
HOSTAL CASA FRANCO MERCEDES  
HOSTAL CASA SANTAMARIA  
HOSTAL CASA TENERIFE  
HOSTAL CASA TEQUENDAMA  
HOSTAL CASA VIEJA  
HOSTAL CASABLANCA BOGOTA  
HOSTAL CASANOVA  
HOSTAL COLOMBIA  
HOSTAL COLON  
HOSTAL COLONIAL ANDINO  
HOSTAL CORAL  
HOSTAL DEL REGIDOR  
HOSTAL DOÑA MANUELA  
HOSTAL ECLIPSE  
HOSTAL EL CEDRAL  
HOSTAL EL CERRITO  
HOSTAL EL DIAMANTE VERDE  
HOSTAL EL FARAON  
HOSTAL EL GAITERO  
HOSTAL EL RECUERDO  
HOSTAL GALEON REAL  
HOSTAL HACIENDA LA VENTA  
HOSTAL HACIENDA MALABAR  
HOSTAL ITACA  
HOSTAL LA CASONA  
HOSTAL LA CASONA DE GETSEMANI  
HOSTAL LA CASONA DE LA BONITA  
HOSTAL LA PALMERITA  
HOSTAL LA POSADA DEL DUQUE  
HOSTAL LA TERRAZA  
HOSTAL LAIKA  
HOSTAL LOS BUCAROS  
HOSTAL LOS PALMARES  
HOSTAL MALECON  
HOSTAL MAR AZUL  
HOSTAL MARILUNA  
HOSTAL MEDELLIN  
HOSTAL MI POSADA  
HOSTAL MIRAMAR  
HOSTAL MISION SANTA BARBARA  
HOSTAL MONTECARLO  
HOSTAL MONTIEL S  
HOSTAL ORQUIDEA  
HOSTAL PASO REAL  
HOSTAL PELIKAN  
HOSTAL PORTON DE PROVENSA

HOSTAL PRADO  
HOSTAL PROVENZA  
HOSTAL REAL BUCARAMANGA  
HOSTAL REAL DEL CLARET  
HOSTAL RENACER  
HOSTAL ROMANZA  
HOSTAL SAN DIEGO  
HOSTAL SANTANDER  
HOSTAL SANTIAGO DE ARMAS  
HOSTAL TAMARINDO  
HOSTAL TRUJILLO PLAZA  
HOSTERIA AMBEYMA  
HOSTERIA BOHIOS  
HOSTERIA CIUDAD CAPITAL  
HOSTERIA DE LA PLAZA MENOR  
HOSTERIA GUARACU  
HOSTERIA LA GAITANA-TIMANA  
HOSTERIA LA MONTAÑA  
HOSTERIA LAS CAMELIAS  
HOSTERIA LOS FRAILES  
HOSTERIA MATAMUNDO  
HOSTERIA MIS ANCESTROS  
HOSTERIA PASO REAL  
HOSTERIA SAN LUIS  
HOSTERIA SAN MIGUEL  
HOSTERIA VEGAS DEL CAUCA  
HOSTERIA VILLA DEL SOL  
HOTEL & SUITES SORRENTO  
HOTEL 3 BANDERAS  
HOTEL 3 BANDERAS PLAYA  
HOTEL 63 IN EJECUTIVO  
HOTEL A.B.C.  
HOTEL ACANDI  
HOTEL ACAPULCO  
HOTEL ACAPULCO DE CAUCASIA  
HOTEL ACAPULCO DE VILLA ROSARIO  
HOTEL ACAPULCO DEL GUAVIARE  
HOTEL ACORA  
HOTEL ACUARELA  
HOTEL ACUARIO  
HOTEL ACUARIUS  
HOTEL ADELA  
HOTEL AEROPUERTO  
HOTEL AEROPUERTO SAN JOSE  
HOTEL AGUA BED AND BREAKFAST  
HOTEL AGUA BLANCA  
HOTEL AGUALONGO  
HOTEL AISPORT  
HOTEL AKURAWA  
HOTEL ALAMEDA BOGOTA  
HOTEL ALAMEDA DE LA 10  
HOTEL ALAMEDA DE SOPO  
HOTEL ALCALA  
HOTEL ALCAYATA COLONIAL  
HOTEL ALCAZAR  
HOTEL ALCIRA  
HOTEL ALEJANDRIA - MEDELLIN



HOTEL ALESSIO  
HOTEL ALICANTE  
HOTEL ALMAR CAPURGANA  
HOTEL ALMIRANTE PADILLA  
HOTEL ALTAVISTA DEL LAGO  
HOTEL AMAJARI  
HOTEL AMARNA  
HOTEL AMARU  
HOTEL AMBALA  
HOTEL AMBALA BOGOTA COLONIAL  
HOTEL AMBASSADOR  
HOTEL AMERICAN DREAM AND EVENTS  
HOTEL AMERICAN DREAMS  
HOTEL AMERICAN GOLF  
HOTEL AMERICAN RESORT  
HOTEL AMERICANA  
HOTEL AMERICANA PLAZA  
HOTEL AMERICANO NEIVA  
HOTEL AMERICANO PLUS  
HOTEL ANACONDA  
HOTEL ANAPOIMA NO 1  
HOTEL ANAPOIMA NO 2  
HOTEL ANDES  
HOTEL ANDES PLAZA  
HOTEL ANDINO  
HOTEL ANDINO IBAGUE  
HOTEL ANDINO NEIVA  
HOTEL ANDINO ROYAL  
HOTEL ANGASMAYO  
HOTEL ANGIE  
HOTEL ANOCHECER LLANERO  
HOTEL ANVAMAR S.A.  
HOTEL APARTA HOTEL DON TOBI  
HOTEL APARTAMENTOS MONTERREY  
HOTEL AQUARIUM  
HOTEL AQUARIUM SUPER DECAMERON  
HOTEL ARAGON  
HOTEL ARAWAK MEXION  
HOTEL ARBOLEDA  
HOTEL ARENA BLANCA  
HOTEL ARHUACO CENTRO DE NEGOCIOS  
HOTEL ARIES  
HOTEL ARIMAKA  
HOTEL ARIPORO  
HOTEL ARITA  
HOTEL ARIZONA  
HOTEL ARIZONA SUITES  
HOTEL ARODAL  
HOTEL ARRECIFES CARIBEÑO  
HOTEL ARTHUR II  
HOTEL ARTUN  
HOTEL ARV  
HOTEL ASTOR  
HOTEL ASTORIA REAL  
HOTEL ATLANTIC  
HOTEL ATLANTIC BLUE  
HOTEL AVENIDA 72

HOTEL AVENIDA 85  
HOTEL AVENIDA DE LA MESA  
HOTEL AVENIDA DORADO  
HOTEL AVENIDA JIMENEZ  
HOTEL AVENIDA REAL  
HOTEL AVENIDA TVM  
HOTEL BACHUE  
HOTEL BAHAMAS TUNJA  
HOTEL BAHIA  
HOTEL BAHIA BLANCA  
HOTEL BAHIA MONIQUIRA  
HOTEL BAHIA SARDINA  
HOTEL BAHIA TAGANGA  
HOTEL BALCONES DE SAN AGUSTIN  
HOTEL BALCONES DE SAN FRANCISCO  
HOTEL BALCONES DEL MIRANDA  
HOTEL BALMORAL BUCARAMANGA  
HOTEL BALNEARIO LAS CABAÑAS  
HOTEL BANANA  
HOTEL BARAHONA 72  
HOTEL BARILOCHE  
HOTEL BARLOVENTO  
HOTEL BARRANCABERMEJA PLAZA  
HOTEL BARRANQUILLA  
HOTEL BARRANQUILLA PLAZA  
HOTEL BELFORT  
HOTEL BELLA MONTAÑA  
HOTEL BELLAVISTA CARTAGENA  
HOTEL BELLAVISTA DEL LLANO  
HOTEL BENIDORM  
HOTEL BERLIN  
HOTEL BETOMA  
HOTEL BH LA SALLE  
HOTEL BOCAGRANDE DEL MAR  
HOTEL BOCHICA  
HOTEL BOGA IBAGUE  
HOTEL BOGOTA CENTRAL  
HOTEL BOGOTA DE FUSAGASUGA  
HOTEL BOGOTA NORTE IN  
HOTEL BOGOTA REGENCY  
HOTEL BOLIVAR  
HOTEL BOLIVAR PLAZA DORADA  
HOTEL BOLIVAR PLAZA PASTO  
HOTEL BOLIVAR SUITE  
HOTEL BONAIRE  
HOTEL BONANZA GUAVIARE  
HOTEL BONAVENTO DEL MAR  
HOTEL BOSQUES DE ATHAN  
HOTEL BOSTON  
HOTEL BOTERO PLAZA  
HOTEL BOULEVARD 58  
HOTEL BOUTIQUE LA SERENA  
HOTEL BOYACA LA 24  
HOTEL BRISAS DE SAN MIGUEL  
HOTEL BRISAS DEL MANACACIAS  
HOTEL BRISAS DEL SINU  
HOTEL BRISAS MARINAS

HOTEL BRISAS REAL  
HOTEL BRITANIA MATEUS  
HOTEL BUCARAMANGA  
HOTEL BUCARICA DE PUERTO LOPEZ  
HOTEL BUENAVISTA  
HOTEL BUENOS AIRES SORACA  
HOTEL CABAÑAS CLUB CAFETERO DEL  
QUINDIO  
HOTEL CABAÑAS EL EDEN  
HOTEL CABAÑAS EL PORTON  
HOTEL CACIQUE  
HOTEL CACIQUE CHALALA  
HOTEL CACIQUE GUANENTA  
HOTEL CACIQUE REAL  
HOTEL CACIQUE T  
HOTEL CACIQUE TONE  
HOTEL CAICEDONIA PLAZA  
HOTEL CALAMAR  
HOTEL CALAMO  
HOTEL CALARCA N. 2  
HOTEL CALI  
HOTEL CALI INN  
HOTEL CALI REAL  
HOTEL CALIFORA  
HOTEL CALIFORNIA  
HOTEL CALIPSO  
HOTEL CALLE REAL CHIQUINQUIRA  
HOTEL CALLE REAL DAGUACHICA  
HOTEL CALLE REAL ISTMINA  
HOTEL CALYPSO BEACH  
HOTEL CAMELIA REAL  
HOTEL CAMELOT PLAZA  
HOTEL CAMINO REAL  
HOTEL CAMORUCO  
HOTEL CAMPESTRE ARBORETTO  
HOTEL CAMPESTRE BALCON SOL DE  
ORIENTE  
HOTEL CAMPESTRE CACIQUE YARIGUI  
HOTEL CAMPESTRE CASA DEL CONDE  
MONTERREY  
HOTEL CAMPESTRE CERRO DORADO  
HOTEL CAMPESTRE EL CAMPANARIO  
HOTEL CAMPESTRE HACIENDA SAN JOSE  
HOTEL CAMPESTRE LA ALBORADA  
HOTEL CAMPESTRE LA CASCADA  
HOTEL CAMPESTRE LA LOMA CURITI  
HOTEL CAMPESTRE LA MACARENA  
HOTEL CAMPESTRE LA MARIA  
HOTEL CAMPESTRE LAS GARZAS  
HOTEL CAMPESTRE LAS MAÑANITAS  
HOTEL CAMPESTRE LOS COLORES  
HOTEL CAMPESTRE MIRADOR DEL  
PIPINTA  
HOTEL CAMPESTRE MONCADA LTDA  
HOTEL CAMPESTRE NAVAR CITY  
HOTEL CAMPESTRE QUINTA REAL

HOTEL CAMPESTRE REFUGIO VILLA  
GLADYS  
HOTEL CAMPESTRE SAN FERMIN  
HOTEL CAMPESTRE VILLA LETICIA  
HOTEL CAMPESTRE VILLA LINDA  
HOTEL CAMPESTRE VILLA MONACO  
HOTEL CAMPESTRE VILLA YUDY  
HOTEL CANAIMA  
HOTEL CAÑAVERAL  
HOTEL CAÑAVERALITO  
HOTEL CANCHALA  
HOTEL CANDILEJAS  
HOTEL CANEY  
HOTEL CANEY DEL ARIARI  
HOTEL CAPIBARA  
HOTEL CAPILLA DEL LLANO  
HOTEL CAPILLA DEL MAR  
HOTEL CAPILLA DEL SOL  
HOTEL CAPITAL  
HOTEL CAPRI  
HOTEL CAQUETA REAL HSC  
HOTEL CARIBBEAN ON VACATION  
HOTEL CARIBE DE APARTADO  
HOTEL CARIBE PRINCESS  
HOTEL CARIBE QUEEN  
HOTEL CARIBE REAL  
HOTEL CARIBE SUEZ  
HOTEL CARIMAGUA  
HOTEL CARIONGO DE PAMPLONA  
HOTEL CARIVDI  
HOTEL CARRETERO  
HOTEL CARTAGENA BOCACANOA DEL SOL  
HOTEL CARTAGENA MILLENNIUM  
HOTEL CASA ANDREA  
HOTEL CASA ANTIGUA  
HOTEL CASA ARAGON  
HOTEL CASA BELLA  
HOTEL CASA BLANCA  
HOTEL CASA BLANCA DE GRANADA  
HOTEL CASA BLANCA SINCELEJO  
HOTEL CASA CABAL  
HOTEL CASA CHICO 101  
HOTEL CASA COLONIAL JARDIN  
HOTEL CASA DEL ALFEREZ  
HOTEL CASA DEL ARZOBISPADO  
HOTEL CASA DORADA  
HOTEL CASA FORTTEL  
HOTEL CASA GRANDE  
HOTEL CASA HUESPED MAROEL  
HOTEL CASA LA EMBAJADA  
HOTEL CASA LA RIVIERA  
HOTEL CASA LAURELES  
HOTEL CASA MEDINA  
HOTEL CASA MUÑOZ  
HOTEL CASA OPIA  
HOTEL CASA QUERO BED &  
BREAKFAST

HOTEL CASA REAL  
HOTEL CASA REAL BUGA  
HOTEL CASA REAL CARTAGENA  
HOTEL CASA REAL CUCUTA  
HOTEL CASA REALEZA  
HOTEL CASA REPUBLICANA  
HOTEL CASA SANTA MARTA  
HOTEL CASA SELVA  
HOTEL CASA TROPICAL  
HOTEL CASA VIRREY  
HOTEL CASA YARIPA  
HOTEL CASABLANCA  
HOTEL CASABLANCA BUSINESS SUITES  
HOTEL CASABLANCA LAURELES  
HOTEL CASAGRANDE  
HOTEL CASANARE  
HOTEL CASANDRA  
HOTEL CASARMA  
HOTEL CASAS VACACIONALES  
HOTEL CASERON PLAZA  
HOTEL CASIMENA  
HOTEL CASINO INTERNACIONAL  
HOTEL CASONA DEL REY  
HOTEL CASONA DEL SALITRE  
HOTEL CASTALIA  
HOTEL CASTILLA DE ORO  
HOTEL CASTILLA REAL  
HOTEL CASTILLO DEL MAR SUITE  
HOTEL CASTILLO REAL ROYAL  
HOTEL CATALINA REAL  
HOTEL CATARNICA  
HOTEL CATAY  
HOTEL CAUCASIA  
HOTEL CEIBA 1  
HOTEL CENTENARIO PLAZA  
HOTEL CENTER  
HOTEL CENTER PLAZA PLUS  
HOTEL CENTRAL CUCUTA  
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL.  
HOTEL CENTRO PLAZA  
HOTEL CENTRO TURISTICO EL  
CABRESTERO  
HOTEL CHAIRA  
HOTEL CHAMBU  
HOTEL CHAMPAGNAT  
HOTEL CHARLES SUITE  
HOTEL CHARLESTON CARTAGENA  
HOTEL CHARLOTTE  
HOTEL CHICALA  
HOTEL CHIGUALA  
HOTEL CHILIMACO  
HOTEL CHOCO  
HOTEL CHUCARIMA  
HOTEL CHUCARIMA & CIA LTDA.  
HOTEL CIELO AZUL SUR  
HOTEL CIMARRON  
HOTEL CINEMA

HOTEL CISNE CARIBE  
HOTEL CIUDAD BOGOTA  
HOTEL CIUDAD BONITA  
HOTEL CLUB INTERNACIONAL  
HOTEL COCOLISO  
HOTEL COCOPLUM  
HOTEL COLINA REAL  
HOTEL COLOMBIA REAL  
HOTEL COLOMBIANS SUITE  
INTERNACIONAL  
HOTEL COLONIAL BAHIA  
HOTEL COLONIAL BOGOTA  
HOTEL COLONIAL COLSUBSIDIO  
HOTEL COLONIAL DE SAN AGUSTIN  
HOTEL COLONIAL EL DORADO  
HOTEL COLONIAL MANIZALES  
HOTEL COLONIAL REAL  
HOTEL COLONIAL RIOHACHA  
HOTEL COLONIAL SUCRE  
HOTEL COLONIAL VILLETA  
HOTEL COLONIAL ZAMBRANO  
HOTEL COLSUBSIDIO PEÑALISA  
HOTEL CONFORT MONTANA  
HOTEL CONQUISTADORES  
HOTEL CONTINENTAL DEL SUR  
HOTEL CORDILLERA DEL PUERTO  
HOTEL COROZAL PLAZA  
HOTEL CORTEJO IMPERIAL  
HOTEL COSTA BONITA  
HOTEL COSTA DEL LLANO  
HOTEL COSTA DEL SOL  
HOTEL COSTA DEL SOL PREMIUM  
HOTEL COSTA LINDA IN  
HOTEL COSTA REAL  
HOTEL COSTA REAL TUMACO  
HOTEL CRISOR  
HOTEL CRISTO REY  
HOTEL CRUCERO  
HOTEL CUARTA AVENIDA  
HOTEL D AMOR  
HOTEL D CAIMARON  
HOTEL DALONA  
HOTEL DANDS  
HOTEL DANN AVENIDA 19  
HOTEL DANN CARLTON  
HOTEL DANN CARLTON BARRANQUILLA  
HOTEL DANN CARLTON BOGOTA  
HOTEL DANN CARLTON BUCARAMANGA  
HOTEL DANN CARLTON MEDELLIN  
HOTEL DANN COLONIAL  
HOTEL DANN COMBEIMA  
HOTEL DANN MONASTERIO  
HOTEL DANN NORTE  
HOTEL DANUBIO  
HOTEL DE LA FERIA  
HOTEL DE LA SIERRA  
HOTEL DE LA VILLE

HOTEL DE LUJO  
HOTEL DE PEREIRA & CENTRO DE  
CONVENCIONES  
HOTEL DE TENZA LTDA  
HOTEL DE TURISMO GUADALAJARA  
HOTEL DECAMERON CARTAGENA  
HOTEL DECAMERON GALEON SANTA  
MARTA  
HOTEL DECAMERON MARYLAND  
HOTEL DECAMERON SAN ANDRES MAR  
AZUL  
HOTEL DECAMERON SAN ANDRES SAN  
LUIS  
HOTEL DEL CAFE  
HOTEL DEL MAR IN  
HOTEL DEL NORTE  
HOTEL DEL ORIENTE  
HOTEL DEL PARQUE SUPERIOR  
HOTEL DEL PUENTE BOGOTA  
HOTEL DINASTIA ALPEZ  
HOTEL DINASTIA REAL  
HOTEL DON BALTAZAR  
HOTEL DON FELIPE  
HOTEL DON JUAN DE LA VEGA  
HOTEL DON JUAN NO 4  
HOTEL DON LOLO  
HOTEL DON MATIAS  
HOTEL DON PANCHO  
HOTEL DON SAUL  
HOTEL DON SERAPIO  
HOTEL DOÑA JULIA  
HOTEL DORADO  
HOTEL DULCE CAÑAVERAL  
HOTEL DULIMA LTDA  
HOTEL ECOLOGICO LAS MAÑANITAS  
HOTEL EL ANDINO  
HOTEL EL ATAJO  
HOTEL EL BELVEDERE  
HOTEL EL CAIRO SWIT  
HOTEL EL CAPORAL  
HOTEL EL CASTILLO  
HOTEL EL CEIBOTE  
HOTEL EL CERRITO  
HOTEL EL CHALET  
HOTEL EL COMERCIO  
HOTEL EL CONDADO PLAZA BOGOTA  
HOTEL EL CONFORT  
HOTEL EL CONTINENTAL  
HOTEL EL CONTRATEÑO  
HOTEL EL CORAL  
HOTEL EL DORADO  
HOTEL EL DORADO PALMIRA  
HOTEL EL DORADO PASTO  
HOTEL EL DUQUE CENTRO  
INTERNACIONAL  
HOTEL EL EDEN  
HOTEL EL EXPOSITOR

HOTEL EL GRAN CACIQUE  
HOTEL EL GRAN MARQUEZ  
HOTEL EL GRAN TERMINAL  
HOTEL EL GUAYABITO LTDA  
HOTEL EL JARDIN  
HOTEL EL LAGO  
HOTEL EL LUCERO DEL PARQUE  
HOTEL EL MARQUES DE LA VILLA  
HOTEL EL MARQUEZ SANTA ROSA  
HOTEL EL MORROCOY  
HOTEL EL PALMAR  
HOTEL EL PALMAR DE LA DORADA  
HOTEL EL PARQUE ZABAL  
HOTEL EL PEÑON  
HOTEL EL PERIODISTA  
HOTEL EL PILAR LTDA  
HOTEL EL PINO  
HOTEL EL PORTAL DE CASA VERDE  
HOTEL EL PORTAL DE FLANDES  
HOTEL EL PORTICO SUITES  
HOTEL EL PORTON DE SAN GIL  
HOTEL EL PRADO  
HOTEL EL PRADO DEL GUAVIARE  
HOTEL EL PRADO VILLA JULIA SAN  
ISIDRO  
HOTEL EL PUEBLITO  
HOTEL EL RAMI  
HOTEL EL REFUGIO DEL GUAVIARE  
HOTEL EL REPOSO SUITE  
HOTEL EL RODADERO  
HOTEL EL RODEO  
HOTEL EL ROSAL  
HOTEL EL SANTUARIO  
HOTEL EL VELERO  
HOTEL EL VERGEL  
HOTEL EL VIRREY  
HOTEL EL ZAGUAN BED AND  
BREAKFAST LTDA.  
HOTEL ELIMAR  
HOTEL ELITE  
HOTEL ELYAMAR  
HOTEL EMBAJADOR  
HOTEL EMBERA  
HOTEL EMBRUJO LLANERO  
HOTEL EMPERADOR  
HOTEL ENGATAMA  
HOTEL ESCONDOR  
HOTEL ESCORIAL  
HOTEL ESMERALDA PLAZA  
HOTEL ESTACION  
HOTEL ESTADIO PLAZA  
HOTEL ESTAMPA LLANERA  
HOTEL ESTANCIA LOS GABRIELES  
HOTEL ESTELAR ISLA TIERRA BOMBA  
HOTEL ESTRELLA DEL NORTE  
HOTEL ESTRELLA DORADA  
HOTEL EUROPA

HOTEL EXCELSIOR  
HOTEL EXITO PLAZA  
HOTEL FALCON  
HOTEL FAMILIAR SANTA MONICA  
HOTEL FAMILIAR TINIGUA CAMPESTRE  
HOTEL FARALLONES CALI  
HOTEL FERNANDO PLAZA  
HOTEL FERROVIAL INN  
HOTEL FLANAGAN 232  
HOTEL FLORENCIA PLAZA  
HOTEL FLORIDA  
HOTEL FOMINAYA  
HOTEL FONTANA REAL  
HOTEL FRANCES DEL CENTRO  
HOTEL FRANCY  
HOTEL FRONTERA  
HOTEL FUNDADORES  
HOTEL GALERIAS  
HOTEL GALERON  
HOTEL GAVAN E.U.  
HOTEL GAVAN VILLAVICENCIO  
HOTEL GAVIOTA REAL  
HOTEL GENOS  
HOTEL GENOVA  
HOTEL GETSEMANI  
HOTEL GIRASOL GUAVIARE  
HOTEL GLADIANA  
HOTEL GLORIAS PATRIA  
HOTEL GOLDEN DREAM  
HOTEL GOVAL  
HOTEL GRAMALOTE  
HOTEL GRAN AVENIDA  
HOTEL GRAN BAHAMAS  
HOTEL GRAN EMPERADOR  
HOTEL GRANADA IN  
HOTEL GRANADA REAL  
HOTEL GUACANA  
HOTEL GUAYACANES PLAZA  
HOTEL GUAYMARAL  
HOTEL HACARITAMA  
HOTEL HACARITAMA COLONIAL  
HOTEL HACIENDA BAZA  
HOTEL HACIENDA BETANIA  
HOTEL HACIENDA ROYAL  
HOTEL HB  
HOTEL HEIDI  
HOTEL HILTON CARTAGENA  
HOTEL HOLIDAY INN EXPRESS  
MEDELLIN LA STRADA  
HOTEL HORIZONTE  
HOTEL HOSPEDERIA SAN CARLOS  
HOTEL HOSTERIA EL OASIS  
HOTEL HOUSTON  
HOTEL HUNZA  
HOTEL IDEAL CLASS  
HOTEL ILAMA  
HOTEL IMPERIAL

HOTEL IMPERIAL DE CALI  
HOTEL IMPERIAL PARK  
HOTEL IMPERIAL TUNJA  
HOTEL IMPERIO  
HOTEL IMPERIO DEL LLANO  
HOTEL IMPERIO LA 16  
HOTEL IMPERIO REAL  
HOTEL IMPERIO REAL PEREIRA  
HOTEL INTER BOGOTA  
HOTEL INTERCONTINENTAL  
HOTEL INTERNACIONAL  
HOTEL INTERNACIONAL AGUA CLARA  
HOTEL INTERNACIONAL CASA MORALES  
HOTEL INTERNACIONAL EL NOGAL  
HOTEL INTERNACIONAL LA TRIADA  
HOTEL INTERNACIONAL TENIKAT  
HOTEL INVERSIONES TATIVAN  
HOTEL IPANEMA  
HOTEL IROTAMA  
HOTEL ISLA DEL ENCANTO  
HOTEL ISLA MAR  
HOTEL ISLEÑO DECAMERON  
HOTEL JARAMILLO  
HOTEL JGB  
HOTEL JUAN MARIA  
HOTEL KAMANI  
HOTEL KAMELOT IMPERIAL  
HOTEL KARIMAGUA  
HOTEL KATHERINE  
HOTEL KATIO  
HOTEL KHALIFA  
HOTEL KIPARA  
HOTEL KONFORT  
HOTEL KURAKATA  
HOTEL LA BASTILLA OLIMPICA  
HOTEL LA BOHEME  
HOTEL LA BRISAS ANAPOIMA  
HOTEL LA CAMELIA  
HOTEL LA CAMPIÑA COLONIAL  
HOTEL LA CASA DE MAMA  
HOTEL LA CASCADA  
HOTEL LA CASONA DE OCAÑA  
HOTEL LA CASONA DEL VIRREY  
HOTEL LA CASONA OPITA  
HOTEL LA CASONA VILLETA  
HOTEL LA COLINA NEIVA  
HOTEL LA CORBETA  
HOTEL LA ERMITA  
HOTEL LA ESPAÑOLA  
HOTEL LA FONT  
HOTEL LA FONTANA CUMARAL  
HOTEL LA FONTANA DEL GUAVIARE  
HOTEL LA GRAN MANZANA  
HOTEL LA HABANA VIEJA  
HOTEL LA HERRERIA  
HOTEL LA HORMIGA  
HOTEL LA ISLA

HOTEL LA ISLA DE TUMACO  
HOTEL LA LOLITA  
HOTEL LA MAISON DEL EJECUTIVO  
HOTEL LA MAKUIRA  
HOTEL LA MANSION DEL MARQUEZ  
HOTEL LA MANSION SOPO  
HOTEL LA MANZANA FUSA  
HOTEL LA MERCED  
HOTEL LA MIEL  
HOTEL LA MOLIENDA  
HOTEL LA PALMA  
HOTEL LA PALMA GIRARDOT  
HOTEL LA PASSION  
HOTEL LA PAZ MEDELLIN  
HOTEL LA PERLA LLANERA  
HOTEL LA PIÑALERA  
HOTEL LA PLAYA  
HOTEL LA PLAZUELA  
HOTEL LA POSADA DE LA ERMITA  
HOTEL LA POSADA DEL CAMINO  
HOTEL LA POSADA DEL VIAJERO  
HOTEL LA PRADERA  
HOTEL LA PUERTA DEL LLANO  
HOTEL LA RIVIERA  
HOTEL LA SABANA  
HOTEL LA SULTANA  
HOTEL LA SULTANA DEL NORTE  
HOTEL LA TALANQUERA CONFORT  
HOTEL LA TERRAZA  
HOTEL LA TERRAZA MARINA  
HOTEL LA VEGA DEL SOL  
HOTEL LAGO TURISTICO  
HOTEL LAS ACACIAS DE RESTREPO  
HOTEL LAS AMERICAS  
HOTEL LAS BRISAS  
HOTEL LAS CEIBAS  
HOTEL LAS COLINAS  
HOTEL LAS DOS PALMAS  
HOTEL LAS DOS PALMAS REAL  
HOTEL LAS EVES  
HOTEL LAS NIEVES  
HOTEL LAS PALMAS ESPINAL  
HOTEL LAS PALMITAS  
HOTEL LAS RAMPAS  
HOTEL LAS VEGAS  
HOTEL LAS VEGAS DE LA PARADA  
HOTEL LAS VEGAS DEL CARIBE  
HOTEL LAS VEGAS GRANADA  
HOTEL LAS VEGAS MONTERIA  
HOTEL LAS VELAS  
HOTEL LAS VICTORIAS  
HOTEL LAS VILLAS  
HOTEL LAS VILLAS DEL COLEGIO  
HOTEL LAURELES 70  
HOTEL LESKA  
HOTEL LETTY  
HOTEL LIDO

HOTEL LIMA  
HOTEL LINA VANESSA  
HOTEL LINCOLN  
HOTEL LITAVIRA  
HOTEL LLANO GRANDE  
HOTEL LLANO LINDO  
HOTEL LLANORAMA  
HOTEL LLANURA REAL  
HOTEL LONDRES  
HOTEL LONDRES CARTAGENA  
HOTEL LORD  
HOTEL LOS ANDES  
HOTEL LOS ANGELES DE SAN JOSE  
HOTEL LOS ANGELES DEL CENTRO  
HOTEL LOS ANGELES DEL HUILA  
HOTEL LOS ANGELES MONTERREY  
HOTEL LOS BALCONES  
HOTEL LOS BALCONES DE APULO  
HOTEL LOS BALCONES DE BADILLO  
HOTEL LOS BALCONES DE PEREIRA  
HOTEL LOS BALCONES FONTIBON  
HOTEL LOS CAMBULOS  
HOTEL LOS COLONOS  
HOTEL LOS CRISTALES  
HOTEL LOS FARALLONES POPAYAN  
HOTEL LOS FARAONES  
HOTEL LOS GERANIOS  
HOTEL LOS GUADUALES LA MESA  
HOTEL LOS HELECHOS IME  
HOTEL LOS PORTALES  
HOTEL LOS PUENTES  
HOTEL LOS SAUCES  
HOTEL LOS TUNJOS  
HOTEL LOS VELEROS  
HOTEL LOURDES LA 62  
HOTEL LOURDES LTDA.  
HOTEL LUMEN  
HOTEL LUSITANIA  
HOTEL LUXOR CONFORT  
HOTEL LYON  
HOTEL MACEDONIA PLAZA  
HOTEL MACONDO ADVENTURES  
HOTEL MADAGASCAR  
HOTEL MAGDALENA CENTRO  
HOTEL MAGEBA  
HOTEL MAGNOLIA  
HOTEL MAITE  
HOTEL MAJAYURA  
HOTEL MAJESTAD  
HOTEL MAJESTIC  
HOTEL MALECON  
HOTEL MALOCA  
HOTEL MALOKAMAZONAS  
HOTEL MANANTIAL MELGAR  
HOTEL MANAURE  
HOTEL MANHATTAN  
HOTEL MANILA PLAZA

HOTEL MANSION REAL  
HOTEL MANSION SANTA MARÍA  
HOTEL MANUELA BELTRAN  
HOTEL MAR AZUL TUMACO  
HOTEL MARABU  
HOTEL MARANA RESORT  
HOTEL MARAYA  
HOTEL MARAZUL NEIVA  
HOTEL MARBORE  
HOTEL MARCO DELICIAS  
HOTEL MARIA DANY  
HOTEL MARIA GLORIA  
HOTEL MARIA ISABEL BOGOTA  
HOTEL MARILYN  
HOTEL MARISCAL SUCRE No 2  
HOTEL MAROEL  
HOTEL MARSELLA  
HOTEL MARY DE CUCUTA  
HOTEL MASTER CENTRO INTERNACIONAL  
HOTEL MAYESTIC  
HOTEL MAYURA  
HOTEL MEDELLIN EL CASTILLO  
HOTEL MEDELLIN MANSION  
HOTEL MEDELLIN RODADERO  
HOTEL MEDELLIN ROYAL LTDA.  
HOTEL MEDELLIN SANTA MARTA  
HOTEL MELGAR  
HOTEL MENEGUA  
HOTEL MESON PLAZA MAYOR  
HOTEL META BEACH  
HOTEL METROPOLIS PLAZA  
HOTEL MI CALIFORNIA  
HOTEL MI CASITA  
HOTEL MI CASITA TOCAIMA  
HOTEL MI CORRAL PLAZA  
HOTEL MI RANCHITO CENTRO  
HOTEL MI REFUGIO  
HOTEL MI VIEJA BARRANQUILLA  
HOTEL MIAMI  
HOTEL MICHEL SORRENTO CARTAGENA  
HOTEL MILLENIUM EXPRESS  
BARRANCABERMEJA  
HOTEL MIRADOR DEL RINCON SANTO  
HOTEL MIRADOR PLAZA  
HOTEL MIRADOR SANTANA  
HOTEL MIRAMAR PASTO  
HOTEL MONACO DE PITALITO  
HOTEL MONARCA  
HOTEL MONTALVAN  
HOTEL MONTEBLANCO  
HOTEL MONTECARLO COLONIAL  
HOTEL MONTELIBANO PLAZA  
HOTEL MONTERIA REAL  
HOTEL MONTERREY  
HOTEL MONTERREY CENTER  
HOTEL MONTREAL  
HOTEL MORENO

HOTEL MUSICHI  
HOTEL MYRAMAR  
HOTEL NACION  
HOTEL NAPOLITANO  
HOTEL NEUCHATEL CALI  
HOTEL NEVADA  
HOTEL NOBSA COLONIAL  
HOTEL NOCHES DE PARIS  
HOTEL NORMANDIA  
HOTEL NUEVO ANDALUZ  
HOTEL NUEVO ASTORIA  
HOTEL NUEVO HORIZONTE  
HOTEL NUEVO PANORAMA  
HOTEL NUEVO SAMARITANO  
HOTEL NUEVO SANTA FE  
HOTEL NUEVO SIBONEY  
HOTEL NUTIBARA  
HOTEL OASIS  
HOTEL OBELISCO  
HOTEL OCEAN TROPICAL  
HOTEL OCEANIA  
HOTEL OKALA  
HOTEL OLD PROVIDENCE  
HOTEL ON VACATION BEACH  
HOTEL ON VACATION GALAXIA  
HOTEL ORIENTE PLAZA  
HOTEL ORO NEGRO  
HOTEL ORQUIDEA FUSA  
HOTEL OSADIA  
HOTEL PABLO  
HOTEL PACANDE  
HOTEL PAISITA VELEÑO  
HOTEL PALMA REAL  
HOTEL PALMERA REAL  
HOTEL PALONEGRO  
HOTEL PANAMA NEIVA  
HOTEL PANORAMA  
HOTEL PARAISO  
HOTEL PARAISO DEL LLANO DE GRANADA  
HOTEL PARAISO DEL SUR  
HOTEL PARQUE 97 SUITES  
HOTEL PASTO PLAZA  
HOTEL PASVIVEROS  
HOTEL PATRICIA  
HOTEL PAVILLON ROYAL  
HOTEL PEGASO  
HOTEL PENSION DEL OESTE  
HOTEL PERLA DEL OTUN  
HOTEL PIAZA  
HOTEL PIEDECUESTA  
HOTEL PIEDRA VERDE  
HOTEL PIJAO  
HOTEL PINCHOTE PLAZAS  
HOTEL PLATINUM  
HOTEL PLATINUM SUITE  
HOTEL PLAYA DE ORO  
HOTEL PLAYA DIVINA

HOTEL PLAYA MANDALA  
HOTEL PLAYA SUR  
HOTEL PLAZA  
HOTEL PLAZA CRILLON  
HOTEL PLAZA DE SABANALARGA  
HOTEL PLAZA EL SANTUARIO  
HOTEL PLAZA LAS AMERICAS  
HOTEL PLAZA MAYOR DE MEDELLIN  
HOTEL PLAZA MUISCA  
HOTEL PLAZA REAL DE FUSAGASUGA  
HOTEL PLAZA REAL YOPAL  
HOTEL PLAZA ROSA  
HOTEL PLAZA SAN CARLOS  
HOTEL PLAZAZUL  
HOTEL PLAZUELA NUTIBARA  
HOTEL PLAZUELA REAL  
HOTEL POBLADO CAMPESTRE  
HOTEL POPAYAN PLAZA  
HOTEL PORTAL DE LA PLAZA  
HOTEL PORTAL DE SAN DIEGO  
HOTEL PORTAL DE SAN MIGUEL  
HOTEL PORTAL DEL PUENTE  
HOTEL PORTAL DEL SOL  
HOTEL PORTAL DEL TRIUNFO  
HOTEL PORTALES DEL CAMPESTRE  
HOTEL PORTOBELO  
HOTEL PORTOFINO PAIPA  
HOTEL PORTON DE OCCIDENTE  
HOTEL POSADERO LA CASONA  
HOTEL POZO DE DONATO  
HOTEL PRADO 34 WEST  
HOTEL PREFERENCIAL  
HOTEL PREFERENCIAL CLASS  
HOTEL PREMIER  
HOTEL PREMIUN REAL  
HOTEL PRIMAVERA VILLANUEVA  
HOTEL PRINCES PLAZA  
HOTEL PRINCESS  
HOTEL PROVIDENCIA  
HOTEL PUERTA AL LLANO  
HOTEL PUERTA DE ORO BARBOSA  
HOTEL PUERTO BERRIO  
HOTEL PUNTA DE AGUILA  
HOTEL PUNTA DEL ESTE  
HOTEL PURACE  
HOTEL QUIBDO  
HOTEL QUIMBAYA  
HOTEL QUINTA AVENIDA  
HOTEL QUINTA BARU  
HOTEL QUINTA DE BOLIVAR  
HOTEL QUINTA PAREDES INN  
HOTEL QUINTA REAL  
HOTEL QUINTAS DEL REY  
HOTEL QUIRATAMA  
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTA  
HOTEL RADISSON ROYAL CALI  
HOTEL RANCHO GRANDE DEL PUERTO

HOTEL REAL  
HOTEL REAL CAPITAL  
HOTEL REAL CONFORT  
HOTEL REAL CUCUTA  
HOTEL REAL DE BUENAVENTURA  
HOTEL REAL DE LA T BOUTIQUE  
HOTEL REAL SANTAFE  
HOTEL REAL SUITE  
HOTEL REAL VILLAGARZON  
HOTEL RECREO PLAZA  
HOTEL REFUGIO POZO AZUL  
HOTEL REFUGIO SANTA INES  
HOTEL REGINA  
HOTEL RESIDENCIA LA FLORESTA  
HOTEL RESIDENCIAL CESAR No. 1  
HOTEL RESIDENCIAL D OSCAR  
HOTEL RESIDENCIAL EL EDEN  
HOTEL RESTAURANTE BOLIVAR  
HOTEL RESTAURANTE BUENOS AIRES  
HOTEL RESTAURANTE CALIFORNIA  
HOTEL RESTAURANTE DELTA  
HOTEL RESTAURANTE EMBAJADOR  
HOTEL RESTAURANTE IMPERIAL  
HOTEL RESTAURANTE LA ANTIOQUEÑITA  
HOTEL RESTAURANTE LA GRAN MANSION  
HOTEL RESTAURANTE LAS CABAÑAS  
DE MAQROLL  
HOTEL RESTAURANTE PALMAR  
HOTEL RESTAURANTE PIAMONTE  
HOTEL RESTAURANTE SAN ANDRES  
HOTEL RESTAURANTE SAN FRANCISCO  
DE ASIS  
HOTEL RESTAURANTE SAN GABRIEL  
HOTEL RESTAURANTE SIRENA  
HOTEL RESTAURANTE VALCALA  
HOTEL RICAUTE  
HOTEL RIO ALTO  
HOTEL RIO CLARO  
HOTEL RIO GRANDE  
HOTEL RIO MAYO  
HOTEL RIOHACHA INTERNACIONAL  
HOTEL RITZ  
HOTEL RIVERA PLAZA  
HOTEL ROKASOL  
HOTEL RONDA DE PIEDRA  
HOTEL ROSA BLANCA REAL  
HOTEL ROSARIO  
HOTEL ROVIRENSE  
HOTEL ROYAL NEVADA  
HOTEL ROYAR PARK YOPAL  
HOTEL RUISEÑOR  
HOTEL RUITOQUE CAMPESTRE  
HOTEL SABOY  
HOTEL SAINT ANDRE  
HOTEL SAINT SIMON  
HOTEL SALITRE ROYAL  
HOTEL SALOME



HOTEL SAN ANTONIO PLAZA  
HOTEL SAN CARLOS LTDA  
HOTEL SAN CARLOS YOPAL  
HOTEL SAN FELIPE  
HOTEL SAN FERMIN  
HOTEL SAN FERNANDO  
HOTEL SAN FERNANDO CHINCHINA  
HOTEL SAN FERNANDO PLAZA  
HOTEL SAN FERNANDO REAL  
HOTEL SAN FRANCISCO REAL  
HOTEL SAN GABRIEL  
HOTEL SAN GERMAN  
HOTEL SAN IGNACIO PLAZA  
HOTEL SAN JOFIEL  
HOTEL SAN JOSE DE BAVARIA  
HOTEL SAN JOSE PLAZA  
HOTEL SAN JOSE ROYAL  
HOTEL SAN JUAN DE GIRON  
HOTEL SAN JUAN INTERNACIONAL  
HOTEL SAN JUAN PLAZA  
HOTEL SAN LORENZO  
HOTEL SAN LUIS  
HOTEL SAN MIGUEL SEGUNDO  
HOTEL SAN NICOLAS DEL MAR  
HOTEL SAN PABLO  
HOTEL SAN PIETRO  
HOTEL SAN RAFAEL  
HOTEL SAN ROQUE CARTAGENA  
HOTEL SANTA ANA MEDELLIN  
HOTEL SANTA ANA REAL  
HOTEL SANTA BARBARA COUNTRY  
HOTEL SANTA CLARA  
HOTEL SANTA CRUZ  
HOTEL SANTA HELENA  
HOTEL SANTA MARIA DE JESUS  
HOTEL SANTA MARIA DEL COLEGIO  
HOTEL SANTA MARIA I. C.  
HOTEL SANTA MONICA  
HOTEL SANTA MONICA CURITI  
HOTEL SANTA SOFIA  
HOTEL SANTAFE PLAZA  
HOTEL SANTAMAR Y CENTRO DE  
CONVENCIONES  
HOTEL SANTANDER DE LA COSTA  
HOTEL SANTANDER MALAGA  
HOTEL SANTORINI LTDA  
HOTEL SARABITA  
HOTEL SAVOY  
HOTEL SCALA  
HOTEL SEA HORSE  
HOTEL SEBASTIAN REAL  
HOTEL SELECTO  
HOTEL SEÑORIAL AGUAZUL  
HOTEL SEVILLA  
HOTEL SHARON  
HOTEL SHERATON BOGOTA  
HOTEL SHERATON CALI  
HOTEL SICARARE  
HOTEL SIKEM REAL  
HOTEL SIMA  
HOTEL SINAI  
HOTEL SINDAMANOY  
HOTEL SINU  
HOTEL SOCHAGOTA  
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA  
HOTEL SOL PLAZA  
HOTEL SOLARIS  
HOTEL SORATAMA  
HOTEL STANFORD PLAZA  
HOTEL STEVEN  
HOTEL SUAMOX  
HOTEL SUAREL CENTER  
HOTEL SUCRE  
HOTEL SUCRE DEL BOSQUE  
HOTEL SUEÑO DORADO  
HOTEL SUEÑO REAL DE PASTO  
HOTEL SUITE BOGOTA COLONIAL  
HOTEL SUITE CENTER LIMITADA  
HOTEL SUITE CHICO II HOUSE  
HOTEL SUITE DE NORMANDIA  
HOTEL SUITE IMPERIAL  
HOTEL SUITE LAGO  
HOTEL SUITES CONFORT 80  
HOTEL SUITES DORADO  
HOTEL SULICAM  
HOTEL SUMAPAZ  
HOTEL SUNRISE  
HOTEL SUNRISE BEACH  
HOTEL SUNRISE SANTA ISABEL  
HOTEL SUR AMERICA  
HOTEL SURAMERICANO  
HOTEL TACUARA  
HOTEL TAMA INTERNACIONAL  
HOTEL TARDES DE PARIS  
HOTEL TARENTO SUITE  
HOTEL TAYROMAR  
HOTEL TAYRONA RODADERO  
HOTEL TEATRO SEVILLA  
HOTEL TERMALES GUADALAJARA  
HOTEL TERMALES SANTA ROSA DE  
CABAL  
HOTEL TERRAZA CLUB  
HOTEL TEUSACA  
HOTEL TICUNA  
HOTEL TICUNA REAL  
HOTEL TIO PEPE  
HOTEL TIUMARA  
HOTEL TOCAREMA  
HOTEL TOLEDO  
HOTEL TOLU REAL  
HOTEL TONE SOCIEDAD DE HECHO  
HOTEL TORRE DE CALI  
HOTEL TORRE DEL BOSQUE  
HOTEL TORRE REAL

HOTEL TORRE REAL POPAYAN  
HOTEL TORRELUZ PLAZA  
HOTEL TORREON  
HOTEL TOSCANA PLAZA  
HOTEL TOSCANA REAL  
HOTEL TOURMALET  
HOTEL TRAVESURAS  
HOTEL TURISTICO LA ORQUIDEA DORADA  
HOTEL TURISTICO VILLA DEL SOL  
HOTEL TURQUESA  
HOTEL TURQUI PARADISE  
HOTEL TUVALU  
HOTEL UNICENTRO  
HOTEL UNION VILLAVICENCIO  
HOTEL UNIVERSO  
HOTEL VALLE DE ATRIZ  
HOTEL VARSOVIA EL PAISA  
HOTEL VARUNA  
HOTEL VATICANO  
HOTEL VENECIA  
HOTEL VERDE MAR  
HOTEL VERSALLES COLONIAL  
HOTEL VERSALLES INN  
HOTEL VICTORIA  
HOTEL VICTORIA AMAZONICA  
HOTEL VICTORIA PLAZA  
HOTEL VICTORIA REAL  
HOTEL VIGIA DEL PARQUE  
HOTEL VILLA COLONIAL  
HOTEL VILLA DE LA CANDELARIA  
HOTEL VILLA DEL MARQUEZ  
HOTEL VILLA DEL RIO  
HOTEL VILLA EXPLANADA  
HOTEL VILLA JOHANA  
HOTEL VILLA LORENA  
HOTEL VILLA LUCIANA  
HOTEL VILLA PAZ  
HOTEL VILLA PRADA DEL ROSARIO  
HOTEL VILLA SAN FRANCISCO  
HOTEL VILLA VERONA  
HOTEL VILLACENTRO  
HOTEL VILLANUEVA REAL  
HOTEL VILLAS DEL ROSARIO  
HOTEL VILLAVICENCIO PLAZA  
HOTEL VIRREY INN  
HOTEL VIZCAYA REAL  
HOTEL WIMPPY  
HOTEL Y HOSPEDAJE EL VIRREY  
HOTEL Y RESTAURANTE DONAL  
HOTEL Y RESTAURANTE ISLAVITA  
HOTEL Y RESTAURANTE LOS ESTEROS  
HOTEL Y RESTAURANTE LOS GERANIOS  
HOTEL Y RESTAURANTE MI LINDO  
BARICHARA  
HOTEL Y RESTAURANTE SANTA ISABEL  
DE TOLU

HOTEL Y SPA PALMA BELLA  
HOTEL Y SUITES SORRENTO  
HOTEL YULDAMA SANTA MARTA  
HOTEL YULY  
HOTEL YUMA  
HOTEL YURUPARY  
HOTEL ZAMBA RESORT  
HOTEL ZINU  
HOTEL ZUANA BEACH RESORT  
HOTEL ZULAYMA  
HOTELES ARISTI  
HOTELES ASTURIAS LTDA  
HOTELES CARTAGO  
HOTELES CASA DORADA  
HOTELES INTERSUITE DE COLOMBIA  
HOTELES MAR DEL PLATA S.A.  
HOTELES SANTAFE REAL LIMITADA  
HOTELES Y SUITES SORRENTO  
HOWARD JOHNSON EMAUS  
INVERSIONES BARI LTDA.  
IROTAMA  
KEVINS HOTEL  
LA MERCED HOTEL BOUTIQUE  
LAGUNA ENCANTADA S A HOTEL  
LAS AMERICAS SUITES  
LAS ROSAS HOTEL BOUTIQUE  
LORD PIERRE HOTEL  
METROTEL ROYAL PARK  
MI LLANO HOTEL  
MOLL HOTEL EL PARQUE  
MONTANA REAL HOTEL  
NOVELTY SUITES HOTEL  
NOVELTY SUITES S.A.  
NUEVO HOTEL BOCHICA  
NUEVO HOTEL CONTINENTAL  
NUEVO HOTEL CORDOBA  
NUEVO HOTEL TEUSAQUILLO  
ROYAL EMBASSY HOTEL  
ROYAL HOTEL LIMITADA  
ROYAL SWIT HOSTAL FONTIBON  
SAN AGUSTIN INTERNACIONAL HOTEL  
SAN ANDRES NOBLEHOUSE HOTEL  
SAN GIL COUNTRY CLUB  
SAN LORENZO HOTEL CAMPESTRE  
SAN MARCOS CAMPESTRE DEL CAMINO  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE,  
-SENA-  
SOCIEDAD HOTELERA BAVIERA S.A.  
SOL HOTEL INN  
SUITE LUGANO IMPERIAL  
SUITE ZULITA INN  
SUITES EJECUTIVAS CALLE 57  
SUITES EJECUTIVAS ECONOMICAS  
SUITES HOUSE JUANAMBU  
SUITES HOUSE LTDA  
SUITTE INN GALERIAS

SUITTES INN TURISTICAS CALLE 63  
SUN BEACH CONDOMINIO  
T IKANCHAY HOTEL & SPA  
THAMA HOTEL  
TOCAIMA PLAZA HOTEL

TRAVEL BLUE HOTELS  
TUNJA REAL HOTEL  
WINDSOR CONTINENTAL CALI  
ZUETANA  
ZUETANA 109

**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. DEFINICIONES.....</b>	<b>2</b>
<b>4. CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.....</b>	<b>6</b>
<b>5. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS. FACTORES DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>6. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE UNA (1) ESTRELLA.....</b>	<b>8</b>
<b>6.1 REQUISITOS DE PLANTA .....</b>	<b>8</b>
<b>6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>6.3 REQUISITOS DE SERVICIO.....</b>	<b>12</b>
<b>7. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE DOS (2) ESTRELLAS.....</b>	<b>19</b>
<b>7.1 REQUISITOS DE PLANTA .....</b>	<b>19</b>
<b>7.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD .....</b>	<b>23</b>
<b>7.3 REQUISITOS DE SERVICIO.....</b>	<b>23</b>
<b>8. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE TRES (3) ESTRELLAS.....</b>	<b>31</b>

	Página
8.1 REQUISITOS DE PLANTA.....	31
8.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD .....	37
8.3 REQUISITOS DE SERVICIO .....	37
9. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS .....	47
9.1 REQUISITOS DE PLANTA.....	47
9.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD .....	54
9.3 REQUISITOS DE SERVICIO .....	54
10. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS .....	67
10.1 REQUISITOS DE PLANTA.....	67
10.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD .....	75
10.3 REQUISITOS DE SERVICIO .....	75
11. CRITERIOS DE EVALUACION EN REQUISITOS DE PLANTA, ACCESIBILIDAD Y SERVICIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA. CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS PARA LOS HOTELES, EN LAS MODALIDADES DE 1, 2, 3, 4 Y 5 .....	88
11.1 LOS HOTELES DE UNA (1) ESTRELLA DEBEN CUMPLIR: .....	88
11.2 HOTELES DE DOS (2) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR: .....	88
11.3 HOTELES DE TRES (3) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:.....	88
11.4 HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:.....	88
11.5 HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:.....	89
ANEXO A (Informativo) BIBLIOGRAFÍA .....	90

**CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.  
CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS DE HOTELES.  
REQUISITOS**

**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 dar información clara a las agencias de viajes y a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

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 de 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**

Esta norma técnica sectorial establece las características de calidad en infraestructura y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hoteles para obtener su certificado de calidad turística, así mismo, define la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, mediante la categorización por estrellas para los hoteles en las modalidades 1, 2, 3, 4 y 5.

**2. ALCANCE**

En cuanto a la clasificación, esta norma es aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje. En cuanto a la categorización, es aplicable a aquellos definidos como hoteles.

### **3. DEFINICIONES**

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

**3.1 Activo de operación.** Activo que se adquiere para ser utilizado como soporte en las operaciones normales de alojamiento, alimentos y bebidas; se identifica como parte integral del servicio, lo que es diferente a que se adquieran con la intención de ser vendidos o que hagan parte de un proceso de producción. Es propenso al deterioro y su vida útil es corta, esto obliga a considerarlo de naturaleza agotable.

[Evaluación y operación financiera aplicada a la industria hotelera, 2004. Adolfo Scheel. Universidad Externado de Colombia]

**3.2 Accesibilidad.** Característica que permite en cualquier espacio, ambiente exterior o interior el fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en esos ambientes; incluye la eliminación de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.

[Decreto 1538 de 2005, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial]

**3.3 Albergue-refugio-hostal.** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

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

**3.5 Amenites.** Artículos que se encuentran en la habitación disponibles para el huésped de manera gratuita.

**3.6 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.

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

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

**3.9 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 forman parte del conjunto de la edificación.



**3.10 Bar.** Espacio o área física provista de una barra y área de servicio destinada a la preparación o servido de bebidas.

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

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

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

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

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

**3.16 Conserjería.** Área del hotel cuyas funciones son atender o coordinar, o ambos, apropiadamente los requerimientos de los huéspedes y visitantes, los cuales incluyen mensajes, equipajes, información turística o general, entre otras definidas por el establecimiento.

**3.17 Edificación.** Receptáculo diseñado y construido con una finalidad, estructura, instalaciones y servicios adecuados a las necesidades de quienes van a ocuparlo.

**3.18 Formación.** Proceso educativo continuo y prolongado, con etapas formales e informales, conducentes a la obtención de títulos y al mejoramiento profesional y personal del individuo.

**3.19 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 al establecimiento.

**3.20 Habitación estándar.** Habitación de un solo ambiente que está dotado de una o dos camas.

**3.21 Habitación junior suite.** Unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.

**3.22 Habitación suite.** Unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de seis personas.

**3.23 Hotel.** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

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

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

**3.26 Jefe de servicio.** Persona que organiza el trabajo del personal a su cargo: tareas, funciones, horarios, además recibe, acomoda, toma la comanda del cliente y aconseja en relación con la oferta gastronómica.

NOTA Definición adaptada del libro Dirección hotelera operaciones y procesos, de Lydía Gonzáles y Pilar Tobón.

**3.27 Juego de cama.** Se compone de la sábana, sobre sábana y funda de almohada.

**3.28 Mostrador de recepción.** Espacio en el área de recepción destinado a recibir los clientes, darles la bienvenida y formalizar los trámites de registro y salida.

**3.29 Misceláneos.** Artículos que se encuentran en el establecimiento disponibles para la venta.

**3.30 Objetivos de calidad.** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

**3.31 Persona con discapacidad.** Persona que tiene limitaciones o deficiencias en su actividad cotidiana y restricciones en la participación social, por causa de una condición de salud, o de barreras físicas, ambientales, culturales, sociales y del entorno cotidiano.

[LEY 1145 de 2007, El Congreso de Colombia]

**3.32 Piscina.** Estructura artificial destinada a almacenar agua con fines recreativos, deportivos, terapéuticos o simple baño. Incluye además del estanque, las instalaciones anexas, como vestuarios, sanitarios, lavamanos, duchas, trampolines, plataformas de salto, casa de máquinas, accesorios en general y áreas complementarias.

[Ley 1209 de 2008, El Congreso de Colombia]

**3.33 Piscinas de uso restringido.** Son aquellas destinadas para el uso de un grupo determinado de personas, quienes para el ingreso a ellas requieren cumplir con ciertas condiciones. Entre estas se encuentran las piscinas de clubes, centros vacacionales y recreacionales, condominios, escuelas, entidades, asociaciones, hoteles, moteles y similares.

[Ley 1209 de 2008, El Congreso de Colombia]

**3.34 Plan de emergencia.** 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.

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

**3.36 Política de calidad.** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

NOTA Generalmente, la política de calidad es coherente con la política corporativa o de casa matriz de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

**3.37 Portamaletas.** Elemento para dejar las maletas; puede ser plegable.

**3.38 Posadas turísticas.** Vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona, cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio.

**3.39 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.

**3.40 Programa de mejoramiento.** Conjunto de uno o más procesos de optimización continúa del sistema de gestión, para alcanzar mejoras en el desempeño global del establecimiento de acuerdo con su política de calidad.

**3.41 Protocolo.** Manual de servicio que define el conjunto de instrucciones o procedimientos, o ambos, establecidos por la organización para atender las interacciones entre el establecimiento y los clientes. Contiene los estándares relacionados con manejo de las comunicaciones, comportamiento y estándares propios de la prestación del servicio.

**3.42 Recinto de campamento o camping.** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.

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

**3.44 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.

Sin importar que los sistemas de información utilizados por el establecimiento para este efecto sean o no sistematizados, este proceso siempre se llevará a cabo, bajo procedimientos similares que cambiarán solamente en su forma. El objetivo será siempre mantener la información actualizada de los huéspedes que están alojados, así se presenten cambios de habitación o de tarifas, ingresos o salidas de huéspedes registrados como acompañantes o incluso manejo especial de esta información a petición de quien ocupa la habitación.

**3.45 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.

**3.46 Room Service.** Servicio de alimentación a la habitación.

**3.47 Restaurante o establecimiento gastronómico.** Establecimiento industrial cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y la prestación del servicio de alimentos y bebidas

---

## **NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)**

---

preparadas. Puede ofrecer servicios complementarios tales como la atención de eventos, recreación y otros.

**3.48 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.

**3.49 Seguro de huéspedes.** Póliza complementaria expedida por una empresa aseguradora que ampara la vida y los bienes del huésped que se alojan en un establecimiento hotelero.

**3.50 Servicio de bar.** Servicio que presta el hotel donde el personal de meseros puede ordenar y despachar bebidas para los huéspedes y clientes del comedor y habitaciones.

**3.51 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.

**3.52 Somelier.** Persona que aconseja al cliente en la elección de vino como también otro tipo de bebida conforme a la comida escogida, además participa en el trabajo de: recepción, revisión de entregas, control del embotellado y etiquetado de los vinos así como la clasificación, almacenamiento y vigilancia de los mismos.

NOTA Definición adaptada del libro Dirección hotelera operaciones y procesos, de Lydía Gonzáles y Pilar Tobón.

**3.53 Tour.** Excursión, gira o viaje por distracción.

**3.54 Zona de cargue y descargue.** Espacio destinado al recibo y entrega de mercancías.

## **4. CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE**

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje se clasifican según la modalidad en la prestación del servicio, de la siguiente forma:

- a) albergue–refugio–hostal,
- b) apartahotel,
- c) apartamentos turísticos,
- d) alojamiento rural-lodge,
- e) hotel,
- f) posadas turísticas y
- g) recinto de campamento o camping.

**5. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS - FACTORES DE EVALUACIÓN**

Para la categorización de los hoteles los factores de evaluación se dividen en:

- 5.1** requisitos de planta,
- 5.2** requisitos de accesibilidad,
- 5.3** requisitos de servicio y
- 5.4** normatividad legal.

**6. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE UNA (1) ESTRELLA**

**6.1 REQUISITOS DE PLANTA**

**6.1.1 Planta del establecimiento**

**6.1.1.1 Edificación**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación,
- b) señalización arquitectónica,
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia,
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel, y
- e) tomas eléctricas en todas las áreas.

**6.1.1.2 Áreas verdes**

El hotel debe como mínimo garantizar el buen estado de las áreas verdes, en caso de tenerlas.

**6.1.2 Espacios públicos**

**6.1.2.1 Emergencias**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente,
- b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente,
- c) alarma general de incendio,  
  
NOTA Se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).
- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente, y
- e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

**6.1.2.2 Ascensores**

El hotel debe como mínimo tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más.

NOTA Se recomienda que la botonera no este por encima de 1,40 m.

### **6.1.2.3 Recepción**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped,
- b) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo, y
- c) tener caja o cajilla de seguridad.

### **6.1.2.4 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) baños independientes para cada género,
- b) en los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores,
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, y
- d) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

### **6.1.3 Habitaciones**

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

una puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; cama sencilla de 1,00 m x 1,90 m.; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche por habitación; un espacio para guardar la ropa; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; iluminación general en la habitación; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; información turística de la ciudad; señal de televisión; televisor de 14 pulgadas; control remoto para cada televisor; las tarifas en un lugar visible; una almohada por cada huésped; una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.

En cuanto al baño de la habitación debe:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas, y

tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas, con una temperatura mínimo de 37°C y contar con llaves mezcladoras (esto es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C); ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; papel

higiénico; amenites (jabón) y siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones para una cama sencilla sea mínimo de 12,15 m<sup>2</sup>. (incluido baño y closet)

NOTA 3 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones para dos camas sencillas o una cama doble sea mínimo de 18,25 m<sup>2</sup>. (incluido baño y closet)

#### **6.1.4 Alimentos y bebidas**

El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.

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

El hotel debe como mínimo tener tanques de reserva para un (1) día de consumo, con una ocupación del 100 %.

#### **6.1.6 Zonas generales**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas;
- b) cuarto para basuras;
- c) un manual de manejo para residuos;
- d) tanques para combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable);
- e) una subestación eléctrica (cuando sea aplicable);
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos;
- g) identificada el área de controles telefónicos, y
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.

#### **6.1.7 Zonas de personal**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado, para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;



- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;
- d) vestieres separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

### **6.1.8 Mantenimiento del establecimiento**

**6.1.8.1** En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

**6.1.8.2** En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras éstas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**6.1.8.3** En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

**6.1.8.4** En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

**6.1.8.5** En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**6.1.8.6** En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

**6.1.8.7** En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

**6.1.8.8** En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

**6.1.8.9** En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

**6.1.8.10** En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

## **6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

### **6.2.1 Planta del edificio**

**6.2.1.1** En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

**6.2.1.2** En cuanto a espacios públicos, el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

**6.2.1.3** En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

## **6.3 REQUISITOS DE SERVICIO**

### **6.3.1 Espacios públicos**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas, con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente, y
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.

### **6.3.2 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) jabón líquido, y
- c) toallas de papel.

### **6.3.3 Servicio de recepción**

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

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada el huésped será atendido por otra persona, con las mismas características;

- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;
- g) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas;
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos lleguen a su destinatario, bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- l) conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente;
- m) tener en el lugar de trabajo los medios que permitan comunicarse con el maletero, botones, servicio de taxis o similares;

#### **6.3.4 Servicio al cliente**

##### **6.3.4.1 Prevención y anticipación de quejas.**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;

---

## **NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)**

---

- e) tener los medios para el registro de quejas;
- f) dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;
- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada o discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;
- c) realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio;
- d) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- e) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- f) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- g) ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y
- h) disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;

- b) prestar atención al público las 24 (h) horas;
- c) presentar al cliente la cuenta detallada y 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 de seguridad;
- f) disponer de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías, y
- g) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.

#### **6.3.5 Servicio de reservas**

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

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;
- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva, y
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.

#### **6.3.6 Servicio de teléfono**

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

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas;
- b) recibir y registrar los mensajes para los huéspedes, y

- c) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

### **6.3.7 Habitaciones**

#### **6.3.7.1 Ventanas**

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

#### **6.3.7.2 Ropa de cama**

El hotel 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 % algodón;
- c) tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama, y
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.

### **6.3.8 Baños de habitaciones**

#### **6.3.8.1 Toallas**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m;
- b) las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m, y
- c) un inventario de 2,5 juegos por cama (cuerpo y manos).

#### **6.3.9 Alimentos y bebidas**

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas, y

NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"

- b) un protocolo de servicios documentado.

#### **6.3.9.1 Vajilla**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana, y
- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).

#### **6.3.9.2 Cristalería**

El hotel debe como mínimo:

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

#### **6.3.9.3 Cubertería**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18;
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

### **6.3.10 Servicios complementarios del establecimiento**

#### **6.3.10.1 Servicios básicos**

El hotel debe como mínimo, tener servicio de teléfono público.

#### **6.3.10.2 Servicios extras**

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours,
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales,
- c) facilitar el acceso a servicios médicos,
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP),
- e) tener periódico en la recepción, y
- f) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.

### **6.3.11 Seguridad**

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

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas,
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones,
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo,
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) meses, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos;
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel, y
- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada.

### **6.3.12 Personal del establecimiento**

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel,
- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal,
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas,
- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos, y
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.

### **6.3.13 Política de calidad**

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel:

### **6.3.14 Evaluación del servicio y acciones correctivas**

En cuanto a la evaluación del servicio por parte del cliente, el hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido;
- b) estructurar la evaluación, conforme a sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.



**7. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE DOS (2) ESTRELLAS**

**7.1 REQUISITOS DE PLANTA**

**7.1.1 Planta del establecimiento**

**7.1.1.1 Edificación**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación;
- b) señalización arquitectónica;
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia;
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel, y
- e) tomas eléctricas en todas las áreas.

**7.1.1.2 Áreas verdes**

El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.

**7.1.2 Espacios públicos**

**7.1.2.1 Emergencias**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente;
  - b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente;
  - c) alarma general de incendio;
- NOTA Se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).
- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente, y
  - e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

**7.1.2.2 Ascensores**

El hotel debe como mínimo tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más.

NOTA Se recomienda que la botonera no este por encima de 1,40 m.

### 7.1.2.3 Recepción

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped;
- b) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo, y
- c) tener caja o cajilla de seguridad.

### 7.1.2.4 Baños públicos

El hotel debe como mínimo tener:

- a) baños independientes para cada género;
- b) en los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, y
- d) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

### 7.1.3 Habitaciones

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación, con los elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; cama sencilla de 1,00 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o poltrona; un espacio para guardar la ropa; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; iluminación general en la habitación; una lámpara; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; información turística de la ciudad; señal de televisión; televisor de 14 pulgadas; control remoto para el televisor; las tarifas en un lugar visible; una almohada por cada huésped, una toalla de cuerpo por cada huésped y una toalla de manos por cada dos personas en la misma habitación, sin roturas, ni manchas.

En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas. Así mismo debe tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas, con una temperatura mínimo de 37°C y contar con llaves mezcladoras (es aplicable en regiones con temperaturas inferiores a 18°C); ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; elementos para la prestación del servicio como cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel,

papel higiénico, amenite (jabón); sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo; piso antideslizante; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones para una cama sencilla sea mínimo de 14,65 m<sup>2</sup> (incluido el baño y el closet).

NOTA 3 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones para dos camas sencillas o una cama doble sea mínimo de 19,25 m<sup>2</sup> (incluido el baño y el closet).

#### **7.1.4 Alimentos y bebidas**

El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.

#### **7.1.5 Reserva de agua potable para todo el establecimiento**

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para un (1) día de consumo, con una ocupación del 100 % del hotel.

#### **7.1.6 Zonas generales**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas;
- b) cuarto para basuras;
- c) un manual de manejo para residuos;
- d) tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente, (cuando sea aplicable);
- e) una subestación eléctrica, (cuando sea aplicable);
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos;
- g) identificada el área de controles telefónicos, y
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista.

#### **7.1.7 Zonas de personal**

En cuanto a los requisitos, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado para el personal de servicio, fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;

- d) vestieres separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

#### **7.1.8 Mantenimiento del establecimiento**

**7.8.1.1** En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

**7.8.1.2** En cuanto los espacios públicos debe tener pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**7.8.1.3** En cuanto a los ascensores, el hotel debe tener como mínimo un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

**7.1.8.4** En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, es decir, sin peladuras, ralladuras o deterioro, entre otros.

**7.1.8.5** En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**7.1.8.6** En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

**7.1.8.7** En cuanto a los baños de habitaciones, el hotel debe tener como mínimo registros de limpieza y desinfección diario.

**7.1.8.8** En cuanto a los baños del personal el hotel debe tener como mínimo registros de limpieza y desinfección diario.

**7.1.8.9** En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

**7.1.8.10** En cuanto a la reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

## **7.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

### **7.2.1 Planta del edificio**

**7.2.1.1** En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

**7.2.1.2** En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

**7.2.2** En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

## **7.3 REQUISITOS DE SERVICIO**

### **7.3.1 Espacios públicos**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;  
  
NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.
- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente, y
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.

### **7.3.2 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- d) jabón líquido, y
- c) toallas de papel.

### **7.3.3 Servicio de botones**

El hotel debe como mínimo, ofrecer el servicio de recogida de maletas de las habitaciones.

#### **7.3.4 Servicio de recepción**

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

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendida por otra persona con las mismas características;
- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;
- g) informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones, entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas;
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, sobre los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- l) conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente;
- m) tener en el lugar de trabajo, los medios que permitan comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares, y
- o) prestar el servicio de llamada de despertar.

### **7.3.4 Servicio al cliente**

#### **7.3.4.1 Prevención y anticipación de quejas**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;
- e) tener los medios para el registro de quejas;
- f) dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas, cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;
- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada o discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;
- c) realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio;
- d) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;

- e) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- f) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- g) ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y
- h) disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;
- b) prestar atención al público las 24 (h) horas;
- c) presentar al cliente la cuenta detallada y 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 de seguridad;
- f) disponer de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías, y
- g) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas.

#### **7.3.5 Servicio de reservas**

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

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;



- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva, y
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo.

### **7.3.6 Servicio de teléfono**

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

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas;
- b) recibir y registrar los mensajes para los huéspedes, y
- c) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

### **7.3.7 Habitaciones**

#### **7.3.7.1 Ventanas**

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y  
  
NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.
- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

#### **7.3.7.2 Ropa de cama**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama, y
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama.

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.

### **7.3.8 Baños de habitaciones**

#### **7.3.8.1 Toallas**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m,
- b) las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m, y
- c) un inventario de 2,5 juegos por cama. (cuerpo y manos)

#### **7.3.9 Alimentos y bebidas**

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas, y

NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"

- b) un protocolo de servicios documentado.

##### **7.3.9.2 Vajilla**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana, y
- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).

##### **7.3.9.3 Cristalería**

El hotel debe como mínimo:

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

##### **7.3.9.4 Cubertería**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18,
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

### **7.3.10 Servicios complementarios del establecimiento**

#### **7.3.10.1 Servicios básicos**

El hotel debe como mínimo, tener servicio de teléfono público.

#### **7.3.10.2 Servicios extras**

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours,
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales,
- c) facilitar el acceso a servicios médicos,
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP),
- e) tener periódico en la recepción, y
- f) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.

#### **7.3.11 Seguridad**

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

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas,
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones,
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo,
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos,
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel,
- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada.

#### **7.3.12 Personal del establecimiento**

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel;
- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal;
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas;

- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos, y
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.

#### **7.3.13 Política de calidad**

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.

#### **7.3.14 Evaluación del servicio y acciones correctivas**

En cuanto a la evaluación del servicio por parte del cliente, el hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación, en relación con el servicio recibido;
- b) estructurar la evaluación conforme a sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

**8. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE TRES (3) ESTRELLAS**

**8.1 REQUISITOS DE PLANTA**

**8.1.1 Planta del establecimiento**

**8.1.1.1 Edificación**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación;
- b) señalización arquitectónica;
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia;
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al hotel, y
- e) tomas eléctricas en todas las áreas.

**8.1.1.2 Estacionamiento**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 15 % de las habitaciones. Se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas, y
- b) en el área de estacionamiento señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.

NOTA No es aplicable en regiones insulares.

**8.1.1.3 Entrada del servicio**

El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio sea independiente de la de huéspedes.

**8.1.1.4 Áreas verdes**

El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.

**8.1.2 Espacios públicos**

**8.1.2.1 Emergencias**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor según concepto técnico de la autoridad competente;
- b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente;

- c) alarma general de incendio;

NOTA Se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).

- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente, y
- e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.

#### **8.1.2.2 Ascensores**

El hotel debe como mínimo, tener ascensor si tiene cinco (5) pisos o más.

NOTA Se recomienda que la botonera no este por encima de 1,40 m.

#### **8.1.2.3 Recepción**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped;
- b) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo;
- c) garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped;
- d) tener caja o cajilla de seguridad, y
- e) disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.

#### **8.1.2.4 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo, tener:

- a) baños independientes para cada género;
- b) en los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, y
- d) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

### 8.1.3 Habitaciones

El hotel debe como mínimo:

- a) Tener habitaciones junior suite de 31,45 m<sup>2</sup>, (Incluido baño y closet)
- b) Tener habitaciones suite de 46,10 m<sup>2</sup>. (Incluido baño y closet)
- c) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

puerta en cada una de las habitaciones; en la puerta de entrada de la habitación: cadena, pivote o pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; un sistema de climatización regulable para hoteles ubicados en regiones con una temperatura promedio superior a 18°C; camas sencillas de 1,00 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas; un elemento decorativo; una toma eléctrica disponible para uso; una silla o poltrona por habitación; tener iluminación general en la habitación; tener dos lámparas; instrucciones de emergencia y evacuación, en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 19 pulgadas o superior; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas, en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; servicio de mini bar; dos almohadas por cada huésped; un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped; garantizar el servicio de internet inalámbrico o el acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico.

En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas, agua caliente las 24 (h) horas, con temperatura mínimo de 37°C y llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; papel higiénico; secador de cabello a solicitud del cliente;

amenites (jabón, champú, acondicionador, pañuelos faciales);

misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos),y

tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones sea mínimo de 22,45 m<sup>2</sup> (incluido baño y closet).

#### 8.1.3.3 Puerta de entrada (habitación junior suite y suite)

El hotel debe como mínimo, tener puerta en cada una de las habitaciones.

**8.1.3.4 Seguridad (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) en la puerta de entrada de la habitación, cadena, pivote o pasador y
- b) en las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.

**8.1.3.5 Climatización (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener en la habitación un sistema de climatización regulable para hoteles ubicados en regiones con una temperatura promedio superior a 18°C.

**8.1.3.6 Muebles (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) cama doble de 1,40 m x 1,90 m,
- b) colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente,
- c) una mesa de noche en habitaciones con dos camas,
- d) dos mesas de noche en habitaciones con cama doble,
- e) una silla o poltrona por habitación.

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales como: retardante de flama, antibacterial, antiácaros, reducción de estática y resistencia a la abrasión.

- f) gavetero o closet con entrepaños y gavetas, o ambos y
- g) un elemento decorativo.

**8.1.3.7 Conexiones para aparatos eléctricos en habitación júnior suite y suite**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener una toma eléctrica libre disponible para uso,
- b) garantizar el servicio de Internet inalámbrico, y/o
- c) garantizar el acceso a internet, sin obstruir el servicio telefónico.

**8.1.3.8 Iluminación (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe tener como mínimo:

- a) iluminación general en la habitación, y
- b) dos lámparas.



#### **8.1.4 Baños de habitaciones (júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;
- b) tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínima de 37°C, y contar con llaves mezcladoras;  
  
NOTA Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.
- c) tener ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- d) tener un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min;
- e) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo;
- f) tener piso antideslizante, y
- g) tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

#### **8.1.5 Alimentos y bebidas**

El hotel debe como mínimo garantizar dentro de sus instalaciones el espacio donde se preste el servicio de desayuno.

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

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para un (1) día de consumo, con una ocupación del 100 %.

#### **8.1.7 Zonas generales**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas,
- b) cuarto para basuras,
- c) un manual de manejo para residuos,
- d) tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente. (cuando sea aplicable);
- e) una subestación eléctrica (cuando sea aplicable),
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos,
- g) identificada el área de controles telefónicos,
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista,

- i) zona de cargue y descargue.

### **8.1.8 Zonas de personal**

En cuanto a los requisitos, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;
- d) vestieres separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

### **8.1.9 Mantenimiento del establecimiento**

**8.1.9.1** En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

**8.1.9.2** En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras éstas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**8.1.9.3** En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

**8.1.9.4** En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

**8.1.9.5** En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**8.1.9.6** En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

**8.1.9.7** En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

**8.1.9.8** En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

**8.1.9.9** En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

**8.1.9.10** En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

## **8.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

### **8.2.1 Planta del edificio**

**8.2.1.1** En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas que viven en situación de discapacidad.

**8.2.1.2** En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del servicio de estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

**8.2.1.3** En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

**8.2.2** En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

## **8.3 REQUISITOS DE SERVICIO**

### **8.3.1 Servicio del establecimiento**

En cuanto a insonorización el hotel debe como mínimo, garantizar el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente.

### **8.3.2 Estacionamiento**

En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo, prestar el servicio de valet parking, en caso que el estacionamiento este fuera del hotel.

### **8.3.3 Espacios públicos**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente, y
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares.

#### **8.3.4 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) jabón líquido y
- c) toallas de papel.

#### **8.3.5 Servicio de botones**

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

- a) garantizar el servicio cuando el cliente lo requiera;
- b) garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica;
- c) disponer en caso de grupos de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje;
- d) disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos, e
- e) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.

#### **8.3.6 Servicio de recepción**

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

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características;
- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;

- g) informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas;
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local y regional, para mostrar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio;
- l) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe incluye las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- m) conservar los datos históricos personales del huésped de acuerdo con la reglamentación vigente,
- n) tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares, y
- o) prestar el servicio de llamada de despertar.

### **8.3.7 Servicio al cliente**

#### **8.3.7.1 Prevención y anticipación de quejas**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;
- e) tener los medios para el registro de quejas;
- f) dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;

---

## **NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)**

---

- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos;
- c) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;
- d) acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee, cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación;
- e) realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio;
- f) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- g) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- h) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- i) ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y
- j) disponer de los medios técnicos, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida,

- b) prestar atención al público las 24 (h) horas,
- c) pasar la pre-cuenta del cliente con antelación a su salida,
- d) presentar al cliente la cuenta detallada y clara,
- e) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible,
- f) realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad,
- g) disponer de los medios técnicos que le permita realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías,
- h) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas,
- i) garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio, y
- j) prestar servicio de custodia de maletas.

#### **8.3.8 Servicio de reservas**

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

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;
- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva;
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo;
- i) facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número

de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes, y

- j) tener archivo sistematizado histórico de clientes.

### **8.3.9 Servicio de teléfono**

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

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas;
- b) recibir y registrarlos mensajes para los huéspedes, y
- c) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

### **8.3.10 Habitaciones**

#### **8.3.10.1 Seguridad (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación.

#### **8.3.10.2 Enseres (habitación júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo, tener:

- a) una guía turística de la ciudad,
- b) señal de televisión con canales nacionales e internacionales,
- c) televisor de 19 pulgadas o superior,
- d) control remoto para cada televisor,
- e) teléfono,
- f) las tarifas en un lugar visible,
- g) cajilla de seguridad,
- h) espejo de cuerpo entero,
- i) un portamaletas, y
- j) servicio de mini bar.

#### **8.3.10.3 Ventanas (habitación estándar, júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y



NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

#### **8.3.10.4 Ropa de cama (habitación estándar, júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 2,5 juegos por cada tipo de cama;
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama, y

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.

- e) tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped.

#### **8.3.11 Baños de habitaciones**

##### **8.3.11.1 Toallas (habitación estándar, júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped;
- b) las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m de 420 gm/m<sup>2</sup>, peso 274 gm;
- c) las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;
- d) toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m, a solicitud del huésped;
- e) un rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m.;
- f) un inventario de 2,5 juegos por cama (cuerpo y manos), y
- g) un inventario de 1,5 rodapié por baño.

##### **8.3.11.2 Artículos y enseres (habitación júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) papel higiénico;
- b) amenites (jabón, champú, acondicionador, pañuelos faciales);
- c) misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y

- d) secador de cabello a solicitud del cliente.

### **8.3.12 Alimentos y bebidas**

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas;  
NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"
- b) carta de alimentos;
- c) carta de licores en español e inglés;
- d) suministro de hielo en horas limitadas;
- e) servicio de *Room Service* en horas limitadas de acuerdo con el horario establecido por el hotel, y
- f) un protocolo de servicios documentado.

#### **8.3.12.1 Vajilla**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana, y
- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).

#### **8.3.12.2 Cristalería**

El hotel debe como mínimo:

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

#### **8.3.12.3 Cubertería**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18/5,
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

### **8.3.13 Servicios complementarios del establecimiento**

#### **8.3.13.1 Servicios básicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) servicio de teléfono público;
- b) información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel;
- c) servicio de fax;
- d) un equipo de cómputo con servicio de Internet, y
- e) servicio de lavandería.

#### **8.3.13.2 Servicios extras**

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours;
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales;
- c) facilitar el acceso a servicios médicos;
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP);
- e) tener periódico en la recepción;
- h) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes;
- f) facilitar el servicio de alquiler de vehículos, y
- g) facilitar el pago en moneda extranjera.

#### **8.3.14 Seguridad**

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

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas;
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones;
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo;
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel, con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos;
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel;

- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada, y
- g) garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área, a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad.

#### **8.3.15 Personal del establecimiento**

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel,
- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal,
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas,
- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos, y
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados.

#### **8.3.16 Política de calidad**

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.

#### **8.3.17 Evaluación del servicio y acciones correctivas**

En cuanto a la evaluación del servicio por parte del cliente, el hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación en relación con el servicio recibido,
- b) estructurar la evaluación conforme a sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

**9. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS**

**9.1 REQUISITOS DE PLANTA**

**9.1.1 Planta del establecimiento**

**9.1.1.1 Edificación**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación;
- b) señalización arquitectónica,
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia,
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel,
- e) tomas eléctricas en todas las áreas, y
- f) cubierta para lluvia en la entrada principal.

NOTA En caso de existir alguna restricción debe ser evidenciada.

**9.1.1.2 Estacionamiento**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 20 % de las habitaciones. Se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas, y
- c) en el área de estacionamiento señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.

NOTA No aplica para regiones insulares.

**9.1.1.3 Entrada del servicio**

El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio es independiente de la de huéspedes.

**9.1.1.4 Áreas verdes**

El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.

## **9.1.2 Espacios públicos**

### **9.1.2.1 Emergencias**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente;
- b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente;
- c) alarma general de incendio;

NOTA Se recomienda el incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).

- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente;
- e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia, y
- f) un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.

### **9.1.2.2 Ascensores**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) ascensor si tiene cinco (5) pisos o más, y
- b) ascensor de servicio si tiene cinco (5) pisos o más.

NOTA Se recomienda que la botonera no esté por encima de 1,40 m.

### **9.1.2.3 Recepción**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped;
- b) tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción;
- c) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo;
- d) disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable);
- e) garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped;
- f) tener caja o cajilla de seguridad, y
- g) disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes

individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.

#### **9.1.2.4 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) baños independientes para cada género;
- b) en los baños un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores;
- c) más de una batería de baños;
- d) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, y
- e) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

#### **9.1.2.5 Climatización**

El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.

#### **9.1.3 Habitaciones**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener habitaciones júnior suite de 39 m<sup>2</sup>; (Incluido baño y closet)
- b) tener habitaciones suite de 53 m<sup>2</sup>; (Incluido baño y closet)
- c) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

puerta en cada una de las habitaciones; las dimensiones de la puerta de entrada de 2 m de alto por 0,8 m de ancho; en la puerta de entrada de la habitación: mirilla, cadena o pivote y pasador; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación; un sistema de climatización regulable; cama semidoble de 1,20 m x 1,90 m; cama doble de 1,40 m x 1,90 m; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o puesto de sofá por cada cama; gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; servicio de internet inalámbrico o acceso al mismo sin obstruir el servicio telefónico; iluminación general en la habitación; dos lámparas; encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 19 pulgadas; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; papel y sobres; revistas nacionales a solicitud del huésped; servicio de mini bar con nevera; dos almohadas por cada huésped, y un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped.

En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas; agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; piso antideslizante; iluminación para el tocador; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; papel higiénico; secador de cabello;

amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales);

misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y

tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones sea mínimo de 29 m<sup>2</sup>. (incluido baño y closet)

#### **9.1.3.1 Puerta de entrada (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener puerta en cada una de las habitaciones, y
- b) garantizar que las dimensiones de la puerta de entrada de las habitaciones son de 2 m de alto por 0,8 m de ancho.

#### **9.1.3.2 Seguridad (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) en la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador, y
- b) en las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.

#### **9.1.3.3 Climatización (habitación júnior suite y suite)**

La habitación debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable.

#### **9.1.3.4 Muebles habitación júnior suite y suite**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) cama doble de 1,40 m x 1,90 m,
- b) cama queen de 1,60 m x 1,90 m,
- c) colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente,
- d) comedor auxiliar en habitaciones suite y júnior suite,
- e) superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla,



- f) una mesa de noche en habitaciones con dos camas,
- g) dos mesas de noche en habitaciones con cama doble,
- h) una silla o puesto de sofá por cada cama,

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales como: retardante de flama, antibacterial, antiácaros, reducción de estática y resistencia a la abrasión.

- i) gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos y
- j) un elemento decorativo.

#### **9.1.3.5 Conexiones para aparatos eléctricos (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener mínimo una toma eléctrica libre disponible para uso,
- b) garantizar el servicio de internet inalámbrico, y/o
- c) garantizar el acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico.

#### **9.1.3.6 Iluminación (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación general en la habitación,
- b) dos lámparas, y
- c) el encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas.

#### **9.1.4 Baños de habitaciones (júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;
- b) tener en los baños de las habitaciones agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura de 37°C, y contar con llaves mezcladoras;

NOTA Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

- c) tener ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- d) tener un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min;
- e) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo;
- f) tener piso antideslizante;
- g) tener luz halógena para el tocador.

- h) tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

#### **9.1.5 Áreas recreativas**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro o fuera de las instalaciones una sala de ejercicios propia o contratada que incluya un mínimo de cinco tipos de máquinas diferentes entre cardiovasculares y de fuerza, con acompañamiento de una persona instruida en el uso de las mismas;
- b) servicio propio o contratado de piscina climatizada, y
- c) dentro o fuera de las instalaciones el servicio propio o contratado de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes entre otros.

#### **9.1.6 Alimentos y bebidas**

El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas.

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

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.

#### **9.1.8 Zonas generales**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas,
- b) cuarto para basuras,
- c) un manual de manejo para residuos,
- d) tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable),
- e) una subestación eléctrica (cuando sea aplique),
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos,
- g) identificada el área de controles telefónicos,
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista,
- i) zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes,
- j) un área de mantenimiento general, y
- k) salón de reuniones.

### **9.1.9 Zonas de personal**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;
- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;
- d) vestieres separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

### **9.1.10 Mantenimiento del establecimiento**

**9.1.10.1** En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garanticen el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

**9.1.10.2** En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**9.1.10.3** En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

**9.1.10.4** En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

**9.1.10.5** En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**9.1.10.6** En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

**9.1.10.7** En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

**9.1.10.8** En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

**9.1.10.9** En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

**9.1.10.10** En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

## **9.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

### **9.2.1 Planta del edificio**

**9.2.1.1** En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

**9.2.1.2** En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

**9.2.1.3** En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

**9.2.2** En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

## **9.3 REQUISITOS DE SERVICIO**

### **9.3.1 Servicio del establecimiento**

En cuanto a insonorización, el hotel debe como mínimo garantizar:

- a) el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente, y
- b) el aislamiento del ruido que afecte al huésped, conforme a la reglamentación vigente.

### **9.3.2 Estacionamiento**

El hotel debe como mínimo, prestar el servicio de *valet parking* en caso que el estacionamiento este fuera del hotel.

### **9.3.3 Espacios públicos**

#### **9.3.3.1 Requisitos**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, su apertura o cierre se desarrolle normalmente;
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares;
- e) tener exposición de objetos de arte regional, y
- f) tener objetos de arte originales.

#### **9.3.3.2 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) jabón líquido, y
- c) toallas de papel.

#### **9.3.4 Servicio de botones**

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

- a) garantizar el servicio cuando el cliente lo requiera;
- b) garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica;
- c) disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes;
- d) disponer, en caso de grupos, de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje;
- e) disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos, e
- f) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.

#### **9.3.5 Servicio de recepción**

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

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada será atendido por otra persona con las mismas características;
- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;

---

## **NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)**

---

- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;
- g) informar al cliente sobre los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones, entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas.
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos llegan a su destinatario bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local para entregar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio;
- l) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- m) conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente;
- n) tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares, y
- o) prestar el servicio de llamada de despertar.

### **9.3.6 Servicio al cliente**

#### **9.3.6.1 Prevención y anticipación de quejas**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;
- e) tener los medios para el registro de quejas;

- f) dar al cliente respuesta y ofrecerle solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;
- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

#### **9.3.6.2 Registro y acomodación (*check in*)**

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos;
- c) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;
- d) acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee, cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación;
- e) elaborar el prerregistro correspondiente a cada a cliente con anterioridad a su llegada, si existe una reserva;
- f) realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio;
- g) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- h) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- i) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- j) ofrecer al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y

- k) disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;
- b) prestar atención al público las 24 (h) horas;
- c) pasar la pre-cuenta del cliente con antelación a su salida;
- d) presentar al cliente la cuenta detallada y clara;
- e) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible;
- f) realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad;
- g) disponer de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar en el caso de averías;
- h) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas;
- i) garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo con el protocolo de servicio, y
- j) prestar servicio de custodia de maletas.

### **9.3.7 Servicio de reservas**

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

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y se debe confirmar de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;



- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva;
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo;
- i) facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio, debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes;
- j) tener archivo sistematizado histórico de clientes;
- k) disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes, y
- l) tener un programa de fidelización de clientes.

### **9.3.8 Servicio de teléfono**

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

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas, y
- b) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

### **9.3.9 Habitaciones**

#### **9.3.9.1 Seguridad (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación.

#### **9.3.9.2 Enseres (habitación júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) una guía turística de la ciudad,
- b) señal de televisión con canales nacionales e internacionales,
- c) televisor de 19 pulgadas en habitaciones júnior suite,
- d) televisor de 25 pulgadas en suite,
- e) control remoto para cada televisor,
- f) teléfono,
- g) las tarifas en un lugar visible,

- h) cajilla de seguridad,
- i) espejo de cuerpo entero,
- j) un portamaletas,
- k) papel y sobres,
- l) revistas nacionales a solicitud del huésped, y
- m) servicio de mini bar con nevera

#### **9.3.9.3 Ventanas (habitación estándar, júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y  
  
NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.
- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

#### **9.3.9.4 Ropa de cama (habitación estándar, júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sábanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 3,0 juegos por cada tipo de cama;
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama;  
  
NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.
- e) tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped, y
- f) tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped.

#### **9.3.10 Baños de habitaciones**

##### **9.3.10.1 Toallas (habitación estándar, júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped;
- b) las toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 510 gm/m<sup>2</sup>, peso 349 gm;

- c) las toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;
- d) toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m;
- e) un rodapié por cada baño mínimo de 0,50 m x 0,76 m;
- f) un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial), y
- g) un inventario de 1,5 rodapié por baño.

#### **9.3.10.2 Artículos y enseres (habitación júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) papel higiénico.
- b) amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales).
- c) misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y
- d) tener secador de cabello.

#### **9.3.11 Servicio en áreas recreativas**

El hotel debe como mínimo garantizar los desplazamientos en caso que los servicios de sala de ejercicios, piscina, relajación y belleza sean contratados fuera del hotel.

#### **9.3.12 Alimentos y bebidas**

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas;  
NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"
- b) carta de alimentos en español e inglés;
- c) carta de licores en español e inglés;
- d) carta de vinos;
- e) suministro de hielo las 24 (h) horas;
- f) servicio de *room service* en horas limitadas, de acuerdo al horario establecido por el hotel, y
- g) un protocolo de servicios documentado.

### **9.3.13 Servicio de restaurante**

#### **9.3.13.1 Características del servicio**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un restaurante;
- b) garantizar que los manteles, cubre manteles (tapas), servilletas y muletones se encuentran en perfecto estado, y
- c) garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela son cambiados en cada rotación de clientes.

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de lavado que minimicen el consumo de agua, energía y detergentes.

#### **9.3.13.2 Vajilla**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana;
- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas), y
- c) garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento.

#### **9.3.13.3 Cristalería**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cristalería de vidrio con un diseño apropiado a las diferentes características de cada bebida que ofrece el establecimiento y que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos, licores y vinos, y
- b) garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).

#### **9.3.13.4 Cubertería**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18/5,
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

#### **9.3.13.5 Servicio de bar**

El hotel debe como mínimo tener servicio de bar.

### **9.3.13.6 Personal**

El hotel debe como mínimo garantizar que:

- a) se explica la preparación de los platos a solicitud del huésped, y
- b) que se planea y se controla la producción de los alimentos.

### **9.3.14 Servicios complementarios del establecimiento**

#### **9.3.14.1 Servicios básicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) servicio de teléfono disponible para los huéspedes y clientes en las áreas públicas;
- b) información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel;
- c) un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de computo con programas vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, internet, impresora);
- d) servicio de lavandería;
- e) propio o contratado el servicio de salón de belleza, y
- f) propio o contratado el servicio de asistencia medica las 24 (h) horas.

#### **9.3.14.2 Servicios extras**

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours;
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales;
- c) facilitar el acceso a servicios médicos;
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP);
- e) tener periódico disponible en las áreas públicas;
- f) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes;
- g) facilitar el servicio de alquiler de vehículos;
- h) facilitar el pago en moneda extranjera, y
- i) prestar el servicio de brillado de calzado.

### **9.3.15 Seguridad**

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

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas;
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones;
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo;
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos;
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel;
- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada, y
- d) garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad.

### **9.3.16 Transporte**

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

- a) garantizar que el servicio se presta las 24 (h) horas;
- b) garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas;
- c) garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio;
- d) asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio;
- e) disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel;
- f) garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento;
- g) facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento;
- h) informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte;
- i) recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos;
- j) garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped;

- k) garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento;
- l) garantizar que el personal recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan, y
- m) garantizar que el personal de transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región.

### **9.3.17 Personal del establecimiento**

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel;
- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal;
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas;
- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos;
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados;
- f) tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español, y
- g) garantizar la capacitación a los empleados en inglés u otro idioma.

### **9.3.18 Política de calidad**

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel.

### **9.3.19 Evaluación del servicio y acciones correctivas**

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

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación, en relación con el servicio recibido.
- b) estructurar la evaluación conforme con sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

**9.3.19.2 Auditorías internas de servicio**

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente;
- b) realizar auditorías internas periódicas, con base en el procedimiento establecido, y
- c) definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas.



**10. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS**

**10.1 REQUISITOS DE PLANTA**

**10.1.1 Planta del establecimiento**

**10.1.1.1 Edificación**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación;
- b) señalización arquitectónica;
- c) señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme al plan de emergencia;
- d) un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en todas las áreas del hotel;
- e) tomas eléctricas en todas las áreas, y
- f) cubierta para lluvia en la entrada principal.

NOTA En caso de existir alguna restricción debe ser evidenciada.

**10.1.1.2 Estacionamiento**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro o fuera del hotel estacionamiento privado equivalente al 25 % de las habitaciones, se debe cumplir con las normas de seguridad requeridas, y
- b) en el área de estacionamiento, señalización de identificación, delimitación, iluminación, que garantice la seguridad del vehículo.

NOTA No es aplicable a regiones insulares.

**10.1.1.3 Entrada de clientes**

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

NOTA 1 En caso de existir alguna restricción debe ser evidenciada.

NOTA 2 No es aplicable a regiones insulares.

**10.1.1.4 Entrada del servicio**

El hotel debe como mínimo garantizar que la entrada del personal de servicio es independiente de la de huéspedes.

### **10.1.1.5 Áreas verdes**

El hotel debe como mínimo tener un programa y registros de mantenimiento de las áreas verdes que garantice su buen estado, en caso de tenerlas.

### **10.1.2 Espacios públicos**

#### **10.1.2.1 Emergencias**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor, según concepto técnico de la autoridad competente;
- b) mecanismos de extinción contra incendios, según concepto técnico de la autoridad competente;
- c) alarma general de incendio;

NOTA Se recomienda incorporar mecanismos sonoros (para ciegos) y luminosos (para sordos).

- d) salidas de escape o emergencia, según concepto técnico de la autoridad competente;
- e) un plan de emergencia que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, al igual que tener el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia, y
- f) un sistema efectivo de comunicación con cubrimiento en corredores, pasillos, y áreas públicas.

#### **10.1.2.2 Ascensores**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) ascensor si tiene tres (3) pisos o más;
- b) ascensor de servicio si tiene tres (3) pisos o más, y
- c) un ascensor de 1,2 m x 1,2 m x 2,1 m de alto por cada 90 habitaciones, o contar con un número de ascensores que suplan esta necesidad.

NOTA 1 Se recomienda que la botonera no esté por encima de 1,40 m.

NOTA 2 Se recomienda el uso de un estudio de tráfico realizado por una compañía especialista en ascensores que indique aspectos como: comodidad, velocidad, capacidad, volumen y superficie del ascensor.

#### **10.1.2.3 Recepción**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un área habilitada con mostrador para el registro del huésped;
- b) tener una sala de recibo para huéspedes, independiente del área de recepción;

- c) garantizar que la zona del exterior inmediato al establecimiento se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso directo;
- d) disponer de un espacio diferente a la recepción dedicado al recibo de los asistentes a eventos (cuando sea aplicable);
- e) garantizar que se tengan convertidores de voltaje y adaptadores de corriente a solicitud de huésped;
- f) tener caja o cajilla de seguridad, y
- g) disponer de un lugar cerrado y amplio que garantice la seguridad de los artículos de los clientes, garantizando que todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario.

#### **10.1.2.4 Corredores / Pasillos**

El hotel debe como mínimo tener dimensiones de: 1,5 m de ancho x 2,05 m de alto.

#### **10.1.2.5 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) baños independientes para cada género;
- b) en los baños, un mecanismo de ventilación o extracción mecánica de olores;
- c) más de una batería de baños;
- d) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, secador de manos, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas, cambiador de pañales, y
- e) piso antideslizante.

NOTA En caso de tener sanitario con asiento abierto institucional no aplica sanitario con aro y tapa.

#### **10.1.2.6 Climatización**

El hotel debe como mínimo garantizar en sus áreas cerradas una temperatura entre 16°C y 24°C.

#### **10.1.3 Habitaciones**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener habitaciones júnior suite de 42 m<sup>2</sup>; (Incluido baño y closet)
- b) tener habitaciones suite de 60 m<sup>2</sup>; (Incluido baño y closet)
- d) garantizar que las habitaciones estándar cuentan con espacios de circulación y con los siguientes elementos de planta, accesibilidad y servicio, además debe tener:

puerta en cada una de las habitaciones; las dimensiones de la puerta de entrada de 2 m de alto por 0,8 m de ancho; en la puerta de entrada de la habitación: mirilla, cadena o pivote y pasador; cerraduras electrónicas; en las ventanas: un mecanismo de cierre que garantice la seguridad; un sistema de climatización regulable; cama doble de 1,40 m x 1,90 m para habitaciones con dos camas; cama *queen* de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla; una mesa de noche en habitaciones con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con cama doble; una silla o puesto de sofá por cada cama; gavetero o closet con entrepaños o gavetas; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso; servicio de internet inalámbrico o acceso a internet sin obstruir el servicio telefónico; iluminación general; dos lámparas; el encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas; instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible a la entrada de la habitación; una guía turística de la ciudad; señal de televisión con canales nacionales e internacionales; televisor de 25 pulgadas; control remoto para el televisor; teléfono; las tarifas en un lugar visible; cajilla de seguridad; espejo de cuerpo entero; un portamaletas; papel y sobres; revistas nacionales a solicitud del huésped; periódico a solicitud del huésped; servicio de mini bar con nevera; aparato de reproducción de video a solicitud del huésped; dos almohadas por cada huésped y una adicional disponible en la habitación; un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped, y salida de baño.

En cuanto al baño de la habitación debe como mínimo:

garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;

tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras; ventilación natural o extracción mecánica de olores; un caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min; tina con ducha o ducha; piso antideslizante; iluminación para el tocador; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje; secador de cabello; espejo esqualizable; teléfono; papel higiénico;

amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado);

misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos), y

tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.

NOTA 1 Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

NOTA 2 Se sugiere que la dimensión en este tipo de habitaciones sea mínimo de 29 m<sup>2</sup>. (incluido baño y closet).

### **10.1.3.1 Puerta de entrada (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener puerta en cada una de las habitaciones y
- b) garantizar que las dimensiones de la puerta de entrada de las habitaciones son de 2 m de alto por 0,8 m de ancho.

#### **10.1.3.2 Seguridad (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) en la puerta de entrada de la habitación mirilla, cadena o pivote y pasador;
- b) cerraduras electrónicas, y
- c) en las ventanas un mecanismo de cierre que garantice la seguridad de la habitación.

#### **10.1.3.3 Climatización (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener un sistema de climatización regulable.

#### **10.1.3.4 Muebles (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) cama *queen* de 1,60 m x 1,90 m para habitaciones con una cama en habitaciones júnior suite,
- b) cama *king* de 1,80 m x 2,00 m para habitaciones suite,
- c) colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente,
- d) comedor auxiliar en habitaciones suite y junior suite,
- e) superficie para escribir (mesa o escritorio) y silla,
- f) una mesa de noche en habitaciones con dos camas,
- g) dos mesas de noche en habitaciones con cama doble,
- h) una silla o puesto de sofá por cada cama,

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales como: retardante de flama, antibacterial, antiácaros, reducción de estática y resistencia a la abrasión.

- i) gavetero o closet con entrepaños y/o gavetas, o ambos, y
- j) un elemento decorativo.

#### **10.1.3.5 Conexiones para aparatos eléctricos (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener una toma eléctrica libre disponible para uso;
- b) garantizar el servicio de Internet inalámbrico, y/o
- c) garantizar el acceso a internet, sin obstruir el servicio telefónico.

**10.1.3.6 Iluminación (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) iluminación general en la habitación,
- b) dos lámparas y
- c) el encendido y apagado conmutable en la entrada y cerca de las camas.

**10.1.4 Baños de habitaciones (júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) garantizar suministro de agua las 24 (h) horas;
- b) tener agua caliente las 24 (h) horas con una temperatura mínimo de 37°C, y contar con llaves mezcladoras;

NOTA Se recomienda que las llaves mezcladoras sean de tipo autorregulable o de presión balanceada.

- c) tener ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- d) tener caudal de agua de 7,5 L/min a 9,4 L/min;
- e) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero o dispensador de toallas, jabonera o dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo;
- f) tener tina o ducha;
- g) tener piso antideslizante;
- h) tener luz halógena para el tocador, y
- i) tener conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje.

**10.1.5 Áreas recreativas**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) dentro de las instalaciones una sala de ejercicios propia o contratada que incluya un mínimo de cinco tipos de máquinas diferentes entre cardiovasculares y de fuerza, con acompañamiento de una persona instruida en el uso de las mismas;
- b) el servicio propio de piscina climatizada;
- c) dentro de las instalaciones, un área propia habilitada para ofrecer el servicio de relajación y belleza, baños turcos o sauna, masajes ente otros, y
- d) al menos una cancha deportiva en instalaciones propias o contratadas.

### **10.1.6 Alimentos y bebidas**

El hotel debe como mínimo garantizar el espacio dentro de sus instalaciones para el servicio de alimentos y bebidas.

En cuanto al bar, el hotel debe como mínimo tener un área de bar independiente del área del comedor.

En cuanto al almacenamiento de vino, el hotel debe como mínimo tener un espacio exclusivo que cumpla los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5°C y 18°C.

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

El hotel debe como mínimo tener tanques de reservas para dos (2) días de consumo, con una ocupación del 100 %.

### **10.1.8 Zonas generales**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) depósito para herramientas,
- b) cuarto para basuras,
- c) un manual de manejo para residuos,
- d) tanques de combustible (ACPM-GAS) que cumplan con la reglamentación vigente (cuando sea aplicable),
- e) una subestación eléctrica (cuando sea aplicable),
- f) identificadas las áreas donde se encuentren ubicados los controles eléctricos,
- g) identificada el área de controles telefónicos,
- h) las redes eléctricas protegidas y que no estén a la vista,
- i) zona de cargue y descargue que no obstaculice el ingreso de los huéspedes,
- j) área de mantenimiento general, y
- k) salón de reuniones.

### **10.1.9 Zonas de personal**

En cuanto a los requisitos, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un comedor dotado para el personal de servicio fuera del área de cocina con sus respectivos registros de aseo, limpieza y desinfección;
- b) servicio de baños para el personal que labora en el hotel;

- c) los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de toallas, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo, gancho fijo para colgar bolsos y prendas;
- d) vestieres y duchas separados por género, y
- e) áreas de oficinas para el personal de administración.

#### **10.1.10 Mantenimiento del establecimiento**

**10.1.10.1** En cuanto a la edificación, el hotel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, y
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas.

**10.1.10.2** En cuanto a los espacios públicos, el hotel debe como mínimo tener los pisos en perfecto estado, es decir, sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras éstas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**10.1.10.3** En cuanto a los ascensores, el hotel debe como mínimo tener un programa y registros mensuales de mantenimiento preventivo y registros del correctivo.

**10.1.10.4** En cuanto a la recepción, el hotel debe como mínimo:

- a) tener registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de recepción, y
- b) mantener las instalaciones, el mobiliario y activos de operación en buen estado de conservación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

**10.1.10.5** En cuanto a las habitaciones, el hotel debe como mínimo, tener los pisos en perfecto estado, es decir sin manchas ni roturas; en caso de tener alfombras estas no deben tener manchas, quemaduras, roturas, entre otros.

**10.1.10.6** En cuanto a los baños públicos, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza y desinfección diario.

**10.1.10.7** En cuanto a los baños de las habitaciones, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

**10.1.10.8** En cuanto a los baños del personal, el hotel debe como mínimo tener registros de limpieza y desinfección diario.

**10.1.10.9** En cuanto a alimentos y bebidas, el hotel debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

**10.1.10.10** En cuanto a reserva de agua para todo el establecimiento, el hotel debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento semestral a los tanques de reserva con sus respectivos registros.



## **10.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD**

### **10.2.1 Planta del edificio**

**10.2.1.1** En cuanto a la edificación el hotel debe como mínimo garantizar que el ingreso a todas las áreas del hotel sean accesibles para personas con discapacidad.

**10.2.1.2** En cuanto al estacionamiento el hotel debe como mínimo tener el 2 % del estacionamiento privado accesible para personas con discapacidad.

**10.2.1.3** En cuanto a espacios públicos el hotel debe como mínimo disponer de baños accesibles en las áreas públicas para personas con discapacidad.

**10.2.2** En cuanto a las habitaciones el hotel debe como mínimo:

- a) garantizar que el ingreso desde el exterior y hasta las habitaciones es accesible, y
- b) tener el 2 % de las habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

## **10.3 REQUISITOS DE SERVICIO**

### **10.3.1 Servicio del establecimiento**

En cuanto a insonorización, el hotel debe como mínimo garantizar:

- a) el aislamiento del ruido procedente del exterior, conforme a la reglamentación vigente, y
- b) el aislamiento del ruido que afecte al huésped, conforme a la reglamentación vigente.

### **10.3.2 Estacionamiento**

El hotel debe como mínimo prestar el servicio de *Valet Parking*.

NOTA No aplica para regiones insulares.

### **10.3.3 Espacios públicos**

#### **10.3.3.1 Requisitos**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener las instalaciones de servicio al cliente y al público limpias, higiénicas y ventiladas con sus respectivos registros;
- b) tener las cortinas, persianas o similares, sin manchas, ni roturas;

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- c) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente;
- d) garantizar la ausencia de olores y ruidos por causa del aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares;

- e) tener exposición de objetos de arte regional, y
- f) tener objetos de arte original.

#### **10.3.3.2 Baños públicos**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) jabón líquido y
- c) toallas de papel.

#### **10.3.4 Servicio de portería**

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

- a) prestar el servicio de portero con polivalencia para otra función durante las 24 (h) horas, y
- b) garantizar que se presta el servicio de portería según el protocolo.

#### **10.3.5 Servicio de conserjería**

En cuanto a las características del servicio el hotel debe como mínimo:

- a) prestar el servicio de conserjería;
- b) garantizar que el área de conserjería mantenga un archivo de información y asista a los huéspedes con recomendaciones o reservaciones en los siguientes temas: servicios y facilidades del hotel, atracciones locales, restaurantes, teatros, eventos culturales, deportivos y de espectáculos, recorridos turísticos, visitas a monumentos o lugares de interés cultural o entretenimiento, medios de transporte disponibles, cambios o pago de pasajes aéreos y lugares de compras, y
- c) garantizar que el área de conserjería maneja el correo entrante y saliente de los huéspedes durante su estadía.

#### **10.3.6 Servicio de botones**

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

- a) prestar el servicio de botones durante las 24 (h) horas;
- b) garantizar el servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones mediante una llamada telefónica;
- c) disponer de implementos necesarios para el transporte de maletas o paquetes;
- d) disponer, en caso de grupos, de un mecanismo para diferenciar de los clientes de otros grupos todas las maletas, paquetes y demás equipaje;

- e) disponer de un medio para registrar la entrada y salida de equipajes, con observaciones, número de piezas y propietario de los mismos, e
- f) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición y dar las instrucciones de uso precisas cuando haga la entrega de habitaciones.

### **10.3.7 Servicio de recepción**

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

- a) prestar atención continua las 24 (h) horas, en caso de no estar la persona encargada, será atendido por otra persona con las mismas características;
- b) evaluar el número de entradas y salidas previstas diariamente, con la suficiente antelación para asegurar la atención al cliente;
- c) dar el trato al cliente, de acuerdo con el protocolo de servicio del hotel;
- d) disponer de un listado actualizado de huéspedes;
- e) disponer de un listado actualizado de las actividades que se realicen en el establecimiento (cuando sea aplicable);
- f) disponer de información turística actualizada del entorno y la región donde se encuentra ubicado el hotel;
- g) informar al cliente de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (cajas de seguridad, comunicaciones entre otros), y dar las instrucciones de uso precisas;
- h) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico existentes en el destino y su área de influencia;
- i) disponer del servicio en recepción o botones para la recolección de mensajes o paquetes dirigidos a los huéspedes del establecimiento y asegurar que éstos lleguen a su destinatario bajo las condiciones de seguridad;
- j) disponer de un mapa local y regional, para entregar al cliente o visitante la localización del establecimiento;
- k) disponer de los recursos necesarios para la correcta atención de la recepción de los grupos, según los protocolos de servicio;
- l) garantizar que el responsable del servicio dispone diariamente un informe de entradas y salidas previstas para el mismo día y por lo menos el día siguiente, además de la información básica, el informe debe incluir las incidencias relevantes respecto a ese cliente;
- m) conservar los datos históricos personales del huésped, de acuerdo con la reglamentación vigente;
- n) tener en el lugar de trabajo los medios que permiten comunicarse con el maletero, botones, taxi o similares, y

- o) prestar el servicio de llamada de despertar.

### **10.3.8 Servicio al cliente**

#### **10.3.8.1 Prevención y anticipación de quejas**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;
- b) atender las quejas durante la estadía del cliente o huésped;
- c) tener en consideración los resultados del análisis de quejas e introducir las medidas o cambios oportunos para evitar que se produzcan en el futuro;
- d) dar las aclaraciones al cliente aunque su queja sea debida a una confusión de su parte;
- e) tener los medios para el registro de quejas;
- f) dar al cliente una respuesta y ofrecerle una solución;
- g) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;
- h) garantizar al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras;
- i) analizar las quejas y hacer seguimiento adecuado de éstas;
- j) analizar las circunstancias especiales (concentraciones de personas debidas a eventos especiales, obras, desperfectos o remodelaciones circunstanciales, entre otros) e informar de ello al cliente, como medida de anticipación a sus quejas;
- k) dejar constancia, desde la recepción, tanto a los turnos siguientes como a otros departamentos, de las características especiales de un cliente (edad avanzada, discapacidades, entre otros) o requisitos presentados por el mismo, para evitar cualquier reclamación al respecto;
- l) tener indicadores para el análisis de quejas, y
- m) contar con programas de mejoramiento como resultado del análisis de quejas.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de registro y acomodación;
- b) realizar el registro de acuerdo con la política del hotel y con los procedimientos establecidos;
- c) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad;

- d) acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee; cuando se trate de grupos, crear mecanismos de orientación y acompañamiento a los pisos según la acomodación;
- e) elaborar el prerregistro correspondiente a cada a cliente, con anterioridad a su llegada, si existe una reserva;
- f) realizar los cambios de habitación, de acuerdo con el protocolo de servicio;
- g) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- h) tener dispuestas las habitaciones para entregar a los clientes a las 15:00 (h) horas, o según lo establecido por las políticas del hotel;
- i) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado;
- j) ofrecer al cliente, una serie de servicios o actividades gratuitas, que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata, y
- k) disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permita comprobar la reserva, así como la habitación asignada.

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

El hotel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;
- b) prestar atención al público las 24 (h) horas;
- c) pasar la pre-cuenta del cliente, con antelación a su salida;
- d) presentar al cliente la cuenta detallada y clara;
- e) disponer de facilidades para el cobro, mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible;
- f) realizar la comprobación de tarjetas de crédito de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad;
- g) disponer de los medios técnicos sistematizados que le permitan realizar la facturación con prontitud, así como de un mecanismo alternativo que pueda utilizar, en el caso de averías;
- h) tener disponible la información sobre las salidas previstas del día para las áreas involucradas;
- i) garantizar que el personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo con el protocolo de servicio, y
- j) prestar servicio de custodia de maletas.

**10.3.9 Servicio de reservas**

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

- a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según el protocolo del hotel;
- b) registrar y atender las especificaciones de reserva solicitadas por el cliente, de acuerdo con los servicios ofrecidos por el hotel;
- c) disponer de los medios técnicos sistematizados, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- d) registrar las reservas en el mismo momento en que se recibe la demanda y confirmar, de acuerdo con lo dispuesto por el hotel;
- e) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada, o según las condiciones pactadas;
- f) documentar y justificar cualquier cambio realizado en una reserva;
- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para informarle cualquier imprevisto o cambio en su reserva;
- h) realizar un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo;
- i) facilitar la coordinación entre departamentos, para esto el responsable del servicio debe tener disponible diariamente una previsión de ocupación con especificación de número de entradas y salidas previstas para los siguientes tres días, y otro de nivel de ocupación previsto para las dos semanas siguientes;
- j) tener archivo sistematizado histórico de clientes;
- k) disponer de un sistema de información sobre gustos y preferencias de los huéspedes frecuentes;
- l) tener un programa de fidelización de clientes, y
- m) garantizar que el material publicitario promueva el destino turístico en que está ubicado.

**10.3.10 Servicio de teléfono**

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

- a) tener comunicación interna local, nacional e internacional durante las 24 (h) horas, y
- b) disponer de un listado actualizado con las extensiones de los diferentes departamentos, teléfonos de emergencia, información de indicativos para llamadas nacionales e internacionales y el directorio telefónico de la zona.

### **10.3.11 Habitaciones**

#### **10.3.11.1 Seguridad (habitación júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible, a la entrada de la habitación.

#### **10.3.11.2 Enseres (habitación júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) una guía turística de la ciudad,
- b) señal de televisión con canales nacionales e internacionales,
- c) televisor de 25 pulgadas en habitaciones júnior suite,
- d) televisor de 29 pulgadas en suites,
- e) control remoto para cada televisor,
- f) teléfono,
- g) las tarifas en un lugar visible,
- h) cajilla de seguridad,
- i) espejo de cuerpo entero,
- j) un portamaletas,
- k) papel y sobres,
- l) revistas nacionales a solicitud del huésped,
- m) periódico a solicitud del huésped,
- n) servicio de mini bar con nevera, y
- o) aparato de reproducción de video a solicitud del huésped.

#### **10.3.11.3 Ventanas (habitación estándar, júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener las cortinas, persianas, *Black Out* o similares, sin manchas, ni roturas, y

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de retardante de flama y que no capture olores.

- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado, es decir, que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

**10.3.11.4 Ropa de cama (habitación estándar, júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sabanas, sobre sabanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descosidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 3 juegos por cada tipo de cama;
- d) tener un inventario de 1,5 protectores de colchón y almohadas por cama;

NOTA Se recomienda el uso de un textil que garantice ser retardante de flama, antibacterial, antialérgico y poca estática.

- e) tener en las habitaciones dos almohadas por cada huésped y una adicional disponible;
- f) tener almohadas y cobijas disponibles en ama de llaves a solicitud del huésped, y
- g) disponer de un menú de almohadas mínimo con 4 tipos a solicitud del huésped.

**10.3.12 Baños de habitaciones****10.3.12.1 Toallas (habitación estándar, júnior suite y suite)**

El hotel debe como mínimo tener:

- a) juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped;
- b) toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gm/m<sup>2</sup>, peso 376 gm;
- c) toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;
- d) toallas faciales mínimo de 0,30 x 0,30 m;
- e) rodapié por cada baño de 0,50 x 0,76 m;
- f) salida de baño;
- g) un inventario de 3,0 juegos por cama (cuerpo, manos y facial), y
- h) un inventario de 1,5 rodapié por baño.

**10.3.12.2 Artículos y enseres (habitación júnior suite y suite)**

Las habitaciones deben como mínimo, tener:

- a) papel higiénico;
- b) amenites (champú, acondicionador, jabón, gorro de baño, crema de manos, pañuelos faciales, espuma de baño, lima, pantuflas desechables, costurero, lustra calzado);



- c) misceláneos (cepillo de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal, máquina de afeitar desechable, crema de afeitar, preservativos);
- d) secador de cabello;
- e) espejo esqualizable, y
- f) teléfono.

#### **10.3.13 Servicio en áreas recreativas**

El hotel debe como mínimo garantizar que los desplazamientos, en el caso que los servicios de piscina e instalaciones deportivas, sean contratados fuera del hotel.

#### **10.3.14 Alimentos y bebidas**

En cuanto a los requisitos el hotel debe como mínimo tener:

- a) recetas estándar para todas las preparaciones de alimentos y bebidas;

NOTA Se recomienda ver como guía la NTS USNA 007 "norma sanitaria de manipulación de alimentos"

- b) carta de alimentos en español e inglés;
- c) carta de licores y vinos en español e inglés;
- d) suministro de hielo las 24 (h) horas;
- e) servicio de *room service* las 24 (h) horas, y
- g) un protocolo de servicios documentado.

#### **10.3.15 Servicio de restaurante**

##### **10.3.15.1 Características del servicio.**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un restaurante;
- b) garantizar que los manteles, cubre manteles (tapas), servilletas y muletones se encuentran en perfecto estado, y
- c) garantizar que los cubre manteles (tapas) y las servilletas de tela se cambian en cada rotación de clientes.

NOTA Se recomienda el uso de telas que tengan incorporados procesos especiales de lavado que minimicen el consumo de agua, energía y detergentes.

##### **10.3.15.2 Vajilla**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica o porcelana,

- b) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas), y
- c) garantizar que las piezas de la vajilla corresponden a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento.

#### **10.3.15.3 Cristalería**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cristalería de vidrio con un diseño apropiado a las diferentes características de cada bebida que ofrece el establecimiento y que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos, licores y vinos, y
- b) garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).

#### **10.3.15.4 Cubertería**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener cubiertos de acero calibre 18/10,
- b) garantizar que las piezas de la cubertería corresponden a los platos ofrecidos en el establecimiento, y
- c) garantizar que la cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin torceduras, manchas).

#### **10.3.15.5 Área de cocina**

El hotel debe como mínimo prestar, propio o contratado, el servicio de panadería y pastelería.

#### **10.3.15.6 Personal**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener un jefe de servicio con conocimientos de *somelier*,
- b) garantizar que se explica la preparación de los platos a solicitud del huésped, y
- c) garantizar que se planea y se controla la producción de los alimentos.

#### **10.3.16 Servicios complementarios del establecimiento**

##### **10.3.16.1 Servicios básicos**

El hotel debe como mínimo:

- a) tener servicio de teléfono disponible para los huéspedes y clientes en las áreas públicas;
- b) tener información sobre los servicios de restaurante, comedor y demás servicios complementarios con que cuente el hotel;

- c) tener un centro secretarial o de negocios independiente, que tenga como mínimo dos equipos de cómputo con programas vigentes (fax, fotocopiadora, teléfono, internet, impresora);
- d) tener servicio de lavandería;
- e) tener propio o contratado el servicio de salón de belleza dentro de las instalaciones;
- f) prestar propio o contratado el servicio de asistencia medica las 24 (h) horas;
- g) ofrecer para la venta productos artesanales nacionales en sus instalaciones o en sus entornos inmediatos, y
- h) tener correo de voz, servicio de mensajes automáticos.

#### **10.3.16.2 Servicios extras**

El hotel debe como mínimo:

- a) facilitar el servicio de reservación de tours,
- b) facilitar el servicio de reservación de espectáculos locales,
- c) facilitar el acceso a servicios médicos,
- d) tener botiquín de primeros auxilios con los requerimientos de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP),
- e) tener periódico disponible en las áreas públicas,
- f) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes,
- g) facilitar el servicio de alquiler de vehículos,
- h) facilitar el pago en moneda extranjera, y
- i) prestar el servicio de brillo de calzado.

#### **10.3.17 Seguridad**

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

- a) prestar el servicio de seguridad durante las 24 (h) horas;
- b) garantizar el control de acceso al hotel y a las habitaciones;
- c) garantizar el control de los visitantes al hotel no alojados en el mismo;
- d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el hotel con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos;
- e) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del hotel;

- f) entregar la llave únicamente a la persona registrada, y
- g) garantizar que los accesos al establecimiento que no son directamente controlados desde recepción, están comunicados con esta área a través de cámaras u otros dispositivos técnicos o humanos que garanticen la seguridad.

### **10.3.18 Transporte**

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

- a) garantizar que el servicio se presta las 24 (h) horas;
- b) garantizar que la solicitud de transporte y su confirmación están ligados al sistema de reservas;
- c) garantizar que el servicio de transporte se realiza de acuerdo con los protocolos de servicio;
- d) asegurar y registrar el control de mantenimiento y limpieza de los vehículos que prestan este servicio;
- e) disponer de un equipo de comunicación entre los conductores de los vehículos y la recepción del hotel;
- f) garantizar que el personal responsable para el recibo y traslado de los huéspedes está presentado de acuerdo con las políticas del establecimiento;
- g) facilitar al huésped la identificación del servicio, utilizando algún medio de información o señalización que incluya el nombre del establecimiento;
- h) informar a los clientes respecto del horario de prestación del servicio de transporte;
- i) recibir la solicitud de transporte y elaborar un plan de llegadas y salidas para asignar los recorridos;
- j) garantizar que se comunica oportunamente a las áreas involucradas cualquier cambio realizado en el itinerario del huésped;
- k) garantizar que el personal responsable de este servicio está informado del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento;
- l) garantizar que el personal recibe al huésped en la puerta de llegada y lo guía hasta el vehículo, y de inmediato confirma con el hotel el número y nombre de los pasajeros que viajan, y
- m) garantizar que el personal transporte está en capacidad de informar todos los servicios del establecimiento y dar información necesaria sobre la ciudad o región.

### **10.3.19 Personal del establecimiento**

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal del hotel;

- b) establecer programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal;
- c) garantizar la competencia de los empleados de todas las áreas;
- d) garantizar que todo el personal operativo se encuentra uniformado e identificado, de acuerdo con los estándares definidos por el hotel. Los uniformes deben estar en perfecto estado, esto es sin manchas, decoloramientos, roturas o descosidos;
- e) garantizar que el personal de servicio tiene conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados;
- f) tener personal permanente en las áreas de teléfono, reserva, recepción, alimentos y bebidas, que tengan un nivel que les permita comunicarse con un huésped en inglés u otro idioma, adicional al español, y
- g) garantizar la capacitación a los empleados en inglés o en otro idioma.

#### **10.3.20 Política de calidad**

El hotel debe como mínimo, tener la política y los objetivos de calidad aplicados al hotel

#### **10.3.21 Evaluación del servicio y acciones correctivas**

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

El hotel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido,
- b) estructurar la evaluación conforme a sus políticas, y
- c) realizar medición, seguimiento y tomar acciones con base en los indicadores de satisfacción del cliente.

##### **10.3.21.2 Auditorías internas de servicio**

El hotel debe como mínimo:

- a) establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente,
- b) realizar auditorías internas periódicas con base en el procedimiento establecido, y
- c) definir acciones correctivas a partir de los resultados de las auditorías internas.

**11. CRITERIOS DE EVALUACION EN REQUISITOS DE PLANTA, ACCESIBILIDAD Y SERVICIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA. CATEGORIZACIÓN POR ESTRELLAS PARA LOS HOTELES, EN LAS MODALIDADES DE 1, 2, 3, 4 Y 5**

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, tanto en las visitas programadas como imprevistas.

**11.1 LOS HOTELES DE UNA (1) ESTRELLA DEBEN CUMPLIR:**

**11.1.1** Los requisitos legales vigentes.

**11.1.2** Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (51 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (46 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento y lo establecido para las habitaciones estándar, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

**11.1.3** El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (99 puntos).

**11.2 HOTELES DE DOS (2) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:**

**11.2.1** Los requisitos legales vigentes.

**11.2.2** Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (51 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (46 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento y lo establecido para las habitaciones estándar, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

**11.2.3** El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (101 puntos).

**11.3 HOTELES DE TRES (3) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:**

**11.3.1** Los requisitos legales vigentes.

**11.3.2** Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (83 puntos), deberán cumplir mínimo con el 90 % (75 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

**11.3.3** El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (146 puntos).

**11.4 HOTELES DE CUATRO (4) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:**

**11.4.1** Los requisitos legales vigentes.

**11.4.2** Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (101 puntos), deberán cumplir mínimo con el 95 % (96 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

**11.4.3** El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (185 puntos).

**11.5 HOTELES DE CINCO (5) ESTRELLAS DEBEN CUMPLIR:**

**11.5.1** Los requisitos legales vigentes.

**11.5.2** Del 100 % de los requisitos de planta definidos en la norma (109 puntos), deberán cumplir mínimo con el 95 % (104 puntos). Lo anterior con excepción de los requisitos de mantenimiento del establecimiento, lo establecido para las habitaciones estándar y las dimensiones de las habitaciones junior suite y suite, los cuales son de obligatorio cumplimiento.

**11.5.3** El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma (199 puntos).

**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.



---

## **NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 006 (Primera actualización)**

---

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,