

# NORMA TÉCNICA SECTORIAL

# NTSH 007

2005-02-23

---

## POSADAS TURÍSTICAS, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



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

E: TOURIST LODGINGS. FACILITIES AND SERVICES  
REQUIREMENTS

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: alojamiento, turismo, posadas,  
requisito de planta, requisito de  
servicio.

---



I.C.S.: 03.080.30

---

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

---

Prohibida su reproducción

Editada 2006-04-XX



## PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, y 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 que representa al gremio la misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el campo de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios hoteleros.

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, usuarios y asesores que garantizan la participación y plantación efectiva de la norma.

La NTSH 007 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2005 – 02 - 23

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.

ACODRES  
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR –CUN–  
COTELCO  
ICONTEC

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y  
DESARROLLO TERRITORIAL  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA  
Y TURISMO

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

AGENCIAS DE VIAJES CAFAM  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARAUCA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARBOLETES  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ARMENIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BAHÍA SOLANO  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARICHARA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
BARRANCABERMEJA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BELMIRA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
BUCARAMANGA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
BUENAVENTURA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE BUGA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CALI

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CALIMA  
DARIEN  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARTAGO  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE COVEÑAS  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CÚCUTA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE FUSAGASUGA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE GAMBITA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA VIRGINIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LETICIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE MELGAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE MITÚ  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE MOCOA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE NUQUÍ  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PROVIDENCIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN AGUSTÍN

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TOLÚ  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VERGARA  
ALCALDÍA MUNICIPAL PROVIDENCIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL YAGUARÁ  
ASOCIACIÓN TERRITORIAL PROMOCIÓN  
TURÍSTICA AMAZONAS  
ASOCIACIÓN TERRITORIAL PROMOCIÓN  
TURÍSTICA NARIÑO  
ASOHECO  
AVIATUR AGENCIA HOTEL BOGOTÁ  
PLAZA  
CABAÑA LA CHOACOANA  
CABAÑA LAS BOYAS  
CABAÑA LAS FLORES  
CABAÑA MIRAMAR  
CABAÑA PIJIBA  
CABAÑA PLAYA BOTES  
COMITÉ TURÍSTICO DE TULÚA  
CORPORACIÓN DE TURISMO DE  
CHINACOTA  
CORPORACIÓN DE TURISMO, SANTANDER  
DE QUILICHAO,  
CORPORACIÓN DE TURISMO, ZAPATOCA  
CORPORACIÓN FONDO PROMOCIÓN  
BOYACÁ  
CORPORACIÓN FONDO PROMOCIÓN  
TURÍSTICA CUNDINAMARCA  
CORPORACIÓN MIXTA DE PROMOCIÓN  
DE SANTANDER  
CORPORACIÓN MIXTA DE TURISMO DE  
PAMPLONA  
CORPORACIÓN MIXTA PROM. Y DES,  
TURÍSTICO BARRANCABERMEJA  
CORPORACIÓN MIXTA PROMOCIÓN DE  
NORTE DE SANTANDER  
CORPORACIÓN PARA LA PROMOCIÓN  
ECOTURÍSTICA PARQUE NAL NATURAL  
TAYRONA  
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA  
DE INDIAS  
CORPORACIÓN VALLEDUPAR PROYECTO  
ESPECIAL  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
FOMENTO ECOTURÍSTICO –DAFE–  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
PLANTACIÓN -IBAGUÉ  
EL CLAN  
EMPRESA DE TURISMO DE  
VILLAVICENCIO

FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE  
CALDAS  
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE  
SANTA MARTA  
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL  
ATLÁNTICO  
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL  
QUINDÍO  
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL  
VALLE  
FONDO MIXTO PROMOCIÓN DE LA  
CULTURA Y ARTES DEL CHOCÓ  
FONDO PRIVADO PROMOCIÓN  
TURÍSTICA SAN ANDRÉS ISLAS  
FONDO PROMOCIÓN TURÍSTICA DE  
ARAUCA  
GOBERNACIÓN DE NARIÑO  
GOBERNACIÓN DE RISARALDA  
GOBERNACIÓN DE SANTANDER  
GOBERNACIÓN DE SUCRE  
GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO  
GOBERNACIÓN DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN DEL CESAR  
GOBERNACIÓN DEL META  
GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO  
GOBERNACIÓN DEL VICHADA  
GRUPO DE INVESTIGACIONES Y  
DESARROLLO TURÍSTICO - POPAYÁN  
HOSTAL DOÑA MANUELA - MOMPÓX  
HOTEL ALMAR - MEDELLÍN  
HOTEL DASMA  
HOTEL VALLE  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -  
TUNJA  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -  
MANIZALES  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -  
MONIQUEIRÁ  
INSTITUTO DE CULTURA, TURISMO Y  
RECREACIÓN, SOCORRO  
INSTITUTO DE TURISMO - PAIPA  
INSTITUTO DE TURISMO DE PAMPLONA  
INSTITUTO DE TURISMO DEL META  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE  
CULTURA Y TURISMO - FLORENCIA  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE  
TURISMO - BOGOTÁ  
INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL  
TURISMO, LA RECREACIÓN Y EL  
DEPORTE - VILLETÁ

OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - GIRÓN	POSADA SUNSET VIEW
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - HONDA	POSADA SWEET DREAMS
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - IBAGUÉ	POSADA SWEET ISLAND
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO - QUIBDO	POSADA VILLA MAGA
OFICINA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE SOGAMOSO	SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y MEDIO AMBIENTE - YOPAL
OFICINA DE TURISMO - EL RETIRO, ANTIOQUIA	SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO - CALI
OFICINA DE TURISMO - LA CEJA , ANTIOQUIA	SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO - CÚCUTA
OFICINA DE TURISMO - RIOHACHA	SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO - SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
OFICINA DE TURISMO - VILLA DE LEYVA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO - MANIZALES
OFICINA DE TURISMO MUNICIPAL - TENJO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y MEDIO AMBIENTE - SINCELEJO
POSADA BETO Y MARTA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL, CULTURA Y TURISMO - PUERTO INÍRIDA
POSADA CARSON	SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD - MEDELLÍN
POSADA CHEMITA	SECRETARÍA DE TURISMO - MOMPOX
POSADA COCO BAY	SECRETARIA DE TURISMO - SAN ANDRÉS
POSADA DANALY	SECRETARIA DE TURISMO MUNICIPAL - PUERTO COLOMBIA
POSADA EL REPOSO	SOCIEDAD INVERSIONES TURÍSTICAS DEL HUILA - INTURHUILA
POSADA FLORENA	TURISMO ABORDO
POSADA IXTLAN	TURISMO FASCINANTE - BUCARAMANGA
POSADA JOYCE PLACE	VIAJES FIVA
POSADA LA JOVISEÑA	VIAJES LOWRIE LTDA.
POSADA LA SIRENITA	
POSADA LOS DELFINES	
POSADA MAR Y RÍO	
POSADA MORRO MICO	
POSADA ROSE PLACE	
POSADA SANTA CATALINA	

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**



**POSADAS TURÍSTICAS, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS****1. OBJETO**

La presente norma tiene como objeto definir los requisitos de planta y de servicios que deben cumplir las posadas turísticas.

**2. ALCANCE**

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables a las posadas turísticas.

**3. DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, aplican:

**3.1****áreas verdes**

aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores pero en cualquier caso hacen parte del conjunto de la edificación.

**3.2****capacitación**

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

**3.3****cliente**

persona natural o jurídica que recibe un servicio.

**3.4****Planta**

sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento y hospedaje.

**3.5****par stock**

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

**3.6****plan de emergencia**

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

**3.7****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.

**3.8****programa de mantenimiento**

conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas para un período determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

**3.9****registro de mantenimiento**

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

**4. REQUISITOS DE PLANTA****4.1 PLANTA DEL ESTABLECIMIENTO****4.1.1 Edificación**

- a) La posada cuenta como máximo con cuatro habitaciones. SI \_\_ NO \_\_
- b) Los materiales utilizados en la construcción, cumplen las características constructivas de la arquitectura tradicional. SI \_\_ NO \_\_
- c) Las áreas o construcciones destinadas a las habitaciones, baños y cocinas están claramente separadas y delimitadas. SI \_\_ NO \_\_
- d) Las paredes exteriores están protegidas de la lluvia y el sol mediante cubiertas con alero. SI \_\_ NO \_\_
- e) Las cubiertas cuentan con canales para la recolección de aguas lluvias. SI \_\_ NO \_\_
- f) Las instalaciones abiertas, tales como terrazas, kioscos, miradores, estaderos, comedores están cubiertas con materiales locales, debidamente tratados para impedir su deterioro y la proliferación de plagas. SI \_\_ NO \_\_

- g) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con iluminación eléctrica.  
 NOTA No aplica en lugares sin fluido eléctrico. SI \_\_ NO \_\_
- h) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con ventilación e iluminación natural directa. SI \_\_ NO \_\_
- i) La entrada principal es accesible para personas con discapacidad. SI \_\_ NO \_\_
- j) Las redes de servicios sanitarios, están ocultas en las paredes o pisos. SI \_\_ NO \_\_
- k) Las redes de servicios eléctricos son conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y las uniones están protegidas por cajas.  
 NOTA No aplica en lugares sin fluido eléctrico. SI \_\_ NO \_\_
- l) Las redes de servicios hidráulicos están protegidas y canalizadas. SI \_\_ NO \_\_

**4.1.2 Áreas verdes**

- a) La posada cuenta con áreas verdes.  
 NOTA Se exceptúan las zonas de desierto. SI \_\_ NO \_\_
- b) Cuenta con un programa y registro de mantenimiento de las áreas verdes. SI \_\_ NO \_\_
- c) Cuenta con un programa y registro de control de plagas. SI \_\_ NO \_\_
- d) Las áreas verdes cuentan con un área conexas para uso de los clientes. SI \_\_ NO \_\_
- e) El área para uso de los clientes cuenta con mobiliario autóctono. SI \_\_ NO \_\_

**4.1.3 Recepción**

- a) Cuenta con espacio de recepción para los trámites de inscripción, facturación y atención al cliente. SI \_\_ NO \_\_
- b) La recepción tiene zona de espera dotada de sillas o sillones y una mesita baja. SI \_\_ NO \_\_

**4.1.4 Corredores / pasillos**

- a) Cuenta con iluminación mínima de 150 Luxes  
 NOTA No aplica en lugares sin fluido eléctrico. SI \_\_ NO \_\_
- b) Tiene señalización para salidas de emergencia. SI \_\_ NO \_\_
- c) Cuenta con señalización para identificar las habitaciones. SI \_\_ NO \_\_

**4.2 HABITACIONES**

- a) La habitación estándar de una cama es de 12,50 m<sup>2</sup> o más.

NOTA Incluye baño y espacio para colgar ropa.

SI \_\_ NO \_\_

- b) La habitación estándar con dos camas o una cama doble es de 18,25 m<sup>2</sup> o más.

NOTA Incluye baño y espacio para colgar ropa.

SI \_\_ NO \_\_

**4.2.1 Seguridad**

- a) La posada cuenta con cerraduras en la ventanas.

SI \_\_ NO \_\_

- b) La posada cuenta con cadena y pasador en las puertas.

SI \_\_ NO \_\_

- c) La posada tiene puertas con cerradura y llave privada para el cliente.

SI \_\_ NO \_\_

- d) La posada tiene caja de controles eléctricos.

NOTA No aplica en lugares sin fluido eléctrico.

SI \_\_ NO \_\_

**4.2.2 Climatización**

- a) La posada cuenta con ventilación natural.

SI \_\_ NO \_\_

**4.2.3 Muebles**

- a) Las camas sencillas son de 1,00 m x 1,90 m.

SI \_\_ NO \_\_

- b) Las camas sencillas tienen colchón y almohadas.

SI \_\_ NO \_\_

- c) Las camas dobles son 1,40 m x 1,90 m.

SI \_\_ NO \_\_

- d) Las camas dobles tienen colchón y almohadas.

SI \_\_ NO \_\_

- e) Los colchones tienen su fecha de rotación vigente.

SI \_\_ NO \_\_

- f) La habitación de la posada tiene mesa de noche por cama.

SI \_\_ NO \_\_

- g) Cuentan con artículos decorativos en las paredes acorde con el estilo del establecimiento y las tradiciones culturales de la zona.

SI \_\_ NO \_\_

- h) Cuentan con espacio para colgar ropa en ganchos.

SI \_\_ NO \_\_

**4.2.4 Conexiones**

- a) Las habitaciones tienen tomas eléctricas.

NOTA No aplica en lugares sin redes eléctricas.

SI \_\_ NO \_\_

**4.2.5 Ropa de cama**

- a) La ropa de cama no presenta manchas, descosidos, huecos, perforaciones o decoloración de los tejidos. SI \_\_ NO \_\_
- b) Cuentan con protectores para colchones y almohadas. SI \_\_ NO \_\_
- c) La ropa de cama es de género 50 % poliéster 50 % algodón. SI \_\_ NO \_\_
- d) Cuentan con un inventario (park stock) mínimo dos juegos por cama. SI \_\_ NO \_\_

**4.2.6 Piso**

- a) Tienen pisos lisos.
- NOTA Los materiales dependerán del clima y de las condiciones tipológicas de la construcción. SI \_\_ NO \_\_
- b) Tienen los pisos en buen estado de conservación. SI \_\_ NO \_\_

**4.2.7 Ventanas**

- a) Las ventanas de las habitaciones cuentan con cortinas, persianas o similares. SI \_\_ NO \_\_
- b) Las cortinas, persianas, o similares no presentan roturas ni manchas. SI \_\_ NO \_\_

**4.2.8 Iluminación**

- a) Cuentan con lámpara para leer. SI \_\_ NO \_\_
- b) Cuentan con iluminación general. SI \_\_ NO \_\_
- c) Disponen de una lámpara de batería recargable. SI \_\_ NO \_\_

**5. BAÑOS DE HABITACIONES****5.1 REQUISITOS**

- a) Tienen registro de limpieza y desinfección diario. SI \_\_ NO \_\_
- b) Cuentan con agua las 24 (h) horas. SI \_\_ NO \_\_
- c) Tienen ventilación. SI \_\_ NO \_\_
- d) El piso no está alfombrado. SI \_\_ NO \_\_
- e) Tienen toallero. SI \_\_ NO \_\_
- f) Tienen jabonera. SI \_\_ NO \_\_
- g) Los baños cuentan con portarrollos de papel. SI \_\_ NO \_\_
- h) Los lavamanos cuentan con espejos. SI \_\_ NO \_\_

**5.2 DUCHA**

- a) El piso o superficie de la ducha es antideslizante. SI \_\_ NO \_\_

**6. SALA Y COMEDOR**

- a) La posada cuenta con espacios para sala y comedor. SI \_\_ NO \_\_
- b) La posada ofrece el servicio de comedor. SI \_\_ NO \_\_
- c) La sala y el comedor cuentan con un número de muebles (sillas, mesas, perezosas, hamacas y otros...), suficientes para el uso del máximo de posibles usuarios. SI \_\_ NO \_\_
- d) Los muebles tienen características adecuadas a las condiciones de la zona. SI \_\_ NO \_\_
- e) La sala y el comedor cuentan con iluminación artificial. SI \_\_ NO \_\_
- f) La posada tiene registros de limpieza diaria de la sala y el comedor. SI \_\_ NO \_\_

**7. COCINA****7.1 REQUISITOS**

- a) El área de cocina tiene ventilación hacia el exterior SI \_\_ NO \_\_
- b) Cuenta con batería de cocina SI \_\_ NO \_\_
- c) La cocina tiene lavaplatos SI \_\_ NO \_\_
- d) La cocina cuenta con fogones a gas, eléctrica o de carbón SI \_\_ NO \_\_
- e) La cocina cuenta con armarios o anaqueles para el almacenamiento de víveres. SI \_\_ NO \_\_
- f) Cuenta con registros de limpieza y desinfección del área de cocina SI \_\_ NO \_\_

**8. RESERVA DE AGUA PARA LA POSADA****8.1 AGUA POTABLE**

- g) La posada cuenta con un tanque de reserva mínimo de 1000 l. SI \_\_ NO \_\_
- h) La posada realiza mantenimiento a los tanques de reserva y tiene sus respectivos registros. SI \_\_ NO \_\_

**8.2 BASURAS**

- a) La posada cuenta con recipientes para basuras. SI \_\_ NO \_\_

- b) Dispone y cumple con un manual para el manejo de basuras. SI \_\_ NO \_\_

**8.3 OTROS ESPACIOS**

- a) La posada cuenta con cuarto de máquinas.

NOTA Cuando aplique. SI \_\_ NO \_\_

- b) La posada cuenta con tanques de combustible (ACPM-GAS), con suficiente aireación .

NOTA Cuando aplique. SI \_\_ NO \_\_

**10. REQUISITOS DEL SERVICIO**

**10.1 SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO**

**10.1.1 Recepción**

- a) La posada lleva un registro de huéspedes. SI \_\_ NO \_\_

- b) La cuenta del cliente está disponible para saldos parciales. SI \_\_ NO \_\_

- c) Cuentan con un sistema de información claro y detallado. SI \_\_ NO \_\_

- d) Tiene una guía de información sobre seguridad interna y externa. SI \_\_ NO \_\_

- e) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad. SI \_\_ NO \_\_

- f) Se informa sobre los servicios, e instrucciones precisas de uso que la posada ofrece al cliente. SI \_\_ NO \_\_

- g) Se da información al cliente sobre las tarifas vigentes. SI \_\_ NO \_\_

- h) Se le da información al cliente sobre los atractivos turísticos de la zona. SI \_\_ NO \_\_

- i) Se informa sobre los medios de transporte, sus conexiones y los horarios actualizados. SI \_\_ NO \_\_

- j) Los horarios de atención al público están claramente definidos. SI \_\_ NO \_\_

**10.1.2 Habitaciones**

- a) La posada lleva registro de limpieza diaria. SI \_\_ NO \_\_

- b) Tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI \_\_ NO \_\_

- c) Disponen de las tarifas en lugar visible. SI \_\_ NO \_\_

- d) Las habitaciones permanecen limpias y desinfectadas. SI \_\_ NO \_\_

**11. BAÑOS DE HABITACIONES****11.1 ARTÍCULOS Y ENSERES**

- a) Tienen una barra de jabón por huésped. SI \_\_ NO\_\_
- b) Disponen de jabón y toallas. SI \_\_ NO\_\_
- c) Tienen cesto para papeles SI \_\_ NO\_\_
- d) Cuentan con juego de toallas de cuerpo y manos o facial, por cada huésped. SI \_\_ NO\_\_
- e) Las toallas no están manchadas ni rotas. SI \_\_ NO\_\_
- f) Tienen papel higiénico. SI \_\_ NO\_\_
- g) Tienen preservativos. SI \_\_ NO\_\_

**12. COMEDOR**

- a) Cuenta con vajilla y cubiertos sin roturas, abolladuras, ni ralladuras acorde con la oferta gastronómica. SI \_\_ NO\_\_

**13. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

- a) La posada cuenta con botiquín de primeros auxilios. SI \_\_ NO\_\_
- b) Cuenta con servicio de despertador. SI \_\_ NO\_\_

**14. TRATAMIENTO DE QUEJAS****14.1 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- a) Disponen de información sobre el procedimiento de quejas. SI \_\_ NO\_\_
- b) Dispone de un sistema de atención de quejas. SI \_\_ NO\_\_
- c) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI \_\_ NO\_\_
- d) Existen los medios para el registro de quejas. SI \_\_ NO\_\_
- e) Se da al cliente una respuesta y se le ofrece una solución. SI \_\_ NO\_\_
- f) Se garantiza al cliente que su queja será atendida y se tendrá en cuenta en acciones futuras. SI \_\_ NO\_\_
- g) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciéndoles seguimiento. SI \_\_ NO\_\_

**15. SERVICIO DE RESERVAS****15.1 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- a) Se realiza un control de reservas admitidos y previsibles. SI \_\_ NO \_\_
- b) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI \_\_ NO \_\_
- c) Se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI \_\_ NO \_\_
- d) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI \_\_ NO \_\_
- e) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirman de acuerdo con lo dispuesto por la posada. SI \_\_ NO \_\_
- f) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI \_\_ NO \_\_

**16. SEGURIDAD**

- a) La posada cuenta con un plan de emergencia y evacuación. SI \_\_ NO \_\_
- b) La posada cuenta con un extintor con carga vigente. SI \_\_ NO \_\_
- c) Facilita el acceso a servicios médicos. SI \_\_ NO \_\_
- d) Se controlan los accesos a la posada. SI \_\_ NO \_\_
- e) Se controlan los accesos a las habitaciones. SI \_\_ NO \_\_
- f) Se controlan los visitantes a la posada. SI \_\_ NO \_\_
- g) Se entregan las llaves únicamente a las personas registradas. SI \_\_ NO \_\_

**17. REQUISITOS DEL PERSONAL**

- a) Se establecen y se cumplen los programas de entrenamiento y capacitación del personal relacionado con todas las actividades de la posada. SI \_\_ NO \_\_

**17.1 REQUISITOS DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN**

- a) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por la posada. SI \_\_ NO \_\_
- b) El vestuario del personal de recepción no presenta manchas ni roturas. SI \_\_ NO \_\_

**17.2 REQUISITOS DEL PERSONAL DE COCINA**

- a) Tienen uñas cortas, limpias y sin esmalte. SI \_\_ NO\_\_
- b) Tienen el cabello limpio, recogido y cubierto por gorro. SI \_\_ NO\_\_
- c) La ropa de trabajo (uniforme, delantal y otros ), está limpia. SI \_\_ NO\_\_
- d) Los zapatos son cerrados adelante. SI \_\_ NO\_\_

**17.3 REQUISITOS DEL PERSONAL SERVICIO COMEDOR**

- a) Personal uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por la posada. SI \_\_ NO\_\_
- b) El vestuario del personal del servicio de comedor no presenta manchas ni roturas. SI \_\_ NO\_\_

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

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

**ANEXO A**  
(Informativo)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo – MANUAL DE MEJORA DE INSTALACIONES Y SERVICIOS TURÍSTICOS, (Proyecto para el fortalecimiento de los servicios turísticos en Nuquí y Bahía Solano, Departamento del Chocó.

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

LEGISLACIÓN TURISMO RURAL. Decreto 191 de 1997 – “Por la cual se regulan los apartamentos turísticos, viviendas turísticas vacacionales, alojamientos en habitaciones de casas particulares, las casas rurales” EUZKADI PAIS VASCO.

**ANEXO B**  
(Informativo)

Normas legales que tienen relación con el presente documento.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Ley 300 de 1996.

DECRETO 3075, Ministerio de Salud, por la cual se reglamenta la ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones.