

2008-02-28

APARTAMENTOS TURÍSTICOS. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



Libertad y Orden

Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Viceministerio de Turismo

E: TOURIST APARTMENTS. REQUIREMENTS OF PLANT
AND SERVICES.

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: apartamentos; turismo; servicio; requisitos
de planta; hotelería.



I.C.S.: 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción

PRÓLOGO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización Certificación y Metrología.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

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

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizan la participación y planeación efectiva de la norma.

La NTSH 009 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2008-02-28.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de calidad en el servicio de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de COTELCO 164.

APARTAMENTOS EL CASTILLO	EDIFICIO FLAMINGO - SANTA MARTA
APARTAMENTOS HILL HOUSE	EDIFICIO IROKA - SANTA MARTA
CAFAM	EDIFICIO KAREY - SANTA MARTA
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA	EDIFICIO LAS TRES CARABELAS -
DE INDIAS	CARTAGENA
COTECNA	EDIFICIO LOS LAURELES - EDIFICIO EL
COTELCO	VELERO - SANTA MARTA
EDIFICIO ARAWAK - SANTA MARTA	EDIFICIO MARATEA - SANTA MARTA
EDIFICIO ATLANTIS - CARTAGENA	EDIFICIO MIRADOR - CARTAGENA
EDIFICIO BAVARIA - CARTAGENA	EDIFICIO NABUSIMAKE - SANTA MARTA
EDIFICIO BRISAS DEL CANAL, SANTA MARTA	EDIFICIO PALMA DEL CARIBE - SANTA
EDIFICIO CHIRAMA - EDIFICIO LA FRAGATA	MARTA
- SANTA MARTA	EDIFICIO PATUCA - SANTA MARTA
EDIFICIO CRISTOFOR COLUMBO -	EDIFICIO SAN CARLOS - SANTA MARTA
CARTAGENA	EDIFICIO TAYRONCA - SANTA MARTA
EDIFICIO DINERS	EDIFICIO TORRE CARIBE I
EDIFICIO EL PEÑON DEL RODADERO -	EDIFICIO TORRE CARIBE II
SANTA MARTA	EDIFICIO TORREMARINA
EDIFICIO FARO TEQUENDAMA -	EDIFICIO TUCURINCA -
CARTAGENA	

EDIFICIO RODRIGO DE BATISDAS,
SANTA MARTA
EDIFICIO ZACAPA - SANTA MARTA
HOTEL MIRADOR EL MASTIL - SANTA MARTA
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
MAREZ INTERNACIONAL - EUROQUALITAS
AMÉRICA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA
Y TURISMO

OFICINA DE TURISMO DE SANTA
MARTA
SECRETARÍA DE TURISMO Y
DESARROLLO ECONÓMICO DE MELGAR
STATUS BIENES RAICES
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
COLOMBIA

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

ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE
ALCALDIA MELGAR
ALMAR CAPURGANA LTDA.
ALTO DE LA PALMA CASA HOTEL &
RESTAURANTE
APARTA HOTEL FONTIBÓN
APARTA SUITE TORRE IGLESIA POBLADO
S.A.
APARTAHOTEL CHICO 93
APARTAHOTEL DEL RÍO
APARTAHOTEL ESTADIO REAL
APARTAHOTEL SANTA INÉS SUITES D Y M
APARTAMENTOS ESTELAR
CABAÑAS CLUB CAFETERO QUINDIO
CASA DANN CARLTON
CASA HOTEL CORTIJO DEL POBLADO
CASA MEDINA
CENTRO DE IDIOMAS Y TURISMO DE
CARTAGENA – CITUCAR
CENTRO DE TURISMO – CENTUR
CENTRO EMPRESARIAL SISTEMATIZADO
-C.E.S.-
CENTRO INCA
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
COMFANDI - DPTO. RECREACIÓN
COORUNIVERSITEC
CORPOARCION TMO CTG DE INDIAS
CORPORACION CLUB EL NOGAL
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN DEL
NORTE DEL TOLIMA
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR -UNITEC-
CORPORACIÓN DE ESTUDIOS
TÉCNICOS DEL CAUCA

CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL
LITORAL
CORPORACIÓN EDUCATIVA- IDEE-
CORPORACION HOTELERA LA FLORIDA
S.A.
CORPORACIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR -CRES-
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA
DE INDIAS
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA
DEL CAUCA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL
META
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
FOMENTO ECOTURÍSTICO -DAFE-
DIRECCION DE DESARROLLO TURÍSTICO
DEL RISARALDA
DIRECCIÓN DE TURISMO SUCRE
DIRECTORA CORPORACIÓN DE CULTURA
Y TURISMO ARMENIA
ECOLOGGE EL ALMEJAL LTDA.
EDIFICIO ARAWAK
EDIFICIO BRISAS DE CANAL
EDIFICIO CHIRAMA
EDIFICIO CRISTOFOR COLOMBO
EDIFICIO DINERS
EDIFICIO EL VELERO
EDIFICIO FARO TEQUENDAMA
EDIFICIO KAREY
EDIFICIO LA FRAGATA
EDIFICIO LAS TRES CARABELAS
EDIFICIO LOS LAURELES
EDIFICIO NABUSIMAKE
EDIFICIO PATUCA

EDIFICIO RODRIGO DE BASTIDAS
EDIFICIO SAN CARLOS
EDIFICIO TAYRONACA
EDIFICIO TUCURINCA
EDIFICIO ZACAPA
EMBASSY SUITES ROSALES
EMPRESA COOPERATIVA DE
EDUCACIÓN PARA LA COSTA
ATLÁNTICA -EDUCOSTA LTDA.-
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO
ESCUELA INTERAMERICANA DE TURISMO
FINCA ALTO DEL CORONEL
FINCA EL CARMEN DEL PINAR
FINCA HOTEL BRASILIA
FINCA HOTEL EL DARIEN
FINCA HOTEL EL GUADUAL
FINCA HOTEL HOSTAL DE LA VEGA
FINCA HOTEL LAGOS DE LAS VEGAS
FINCA HOTEL RANCHO CALIFORNIA
FINCA MACHANGARA
FUNDACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, INVESTIGACIÓN Y
PROFESIONALIZACIÓN -CEDINPRO-
FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE
HOTELERIA Y TURISMO -ECOTET-
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR
PROFESIONAL, INPAHU
FUNDACIÓN INSTITUTO SUPERIOR DE
CARRERAS TÉCNICAS, INSUTEC
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COOPERATIVA
DE SAN GIL
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA
ANDINA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS
LIBERTADORES
GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
GOBERNACION DE CUNDINAMARCA
GRAN HOTEL
HACIENDA CAFETERA ECO-HOTEL SANTA
BARBARA
HACIENDA COMBIA
HOSTAL EL EDEN FONTIBÓN
HOSTAL HACIENDA LA VENTA
HOSTAL SAN LORENZO DE ANÁ
HOSTERÍA CAMPESTRE PUESTA DEL
SOL
HOSTERÍA DE LA PLAZA MENOR
HOSTERÍA FARALLONES
HOSTERÍA GUARACÚ
HOSTERÍA LLANO GRANDE
HOSTERÍA LOS FRAILES E.U.

HOSTERÍA MIS ANCESTROS
HOSTERÍA REAL
HOSTERÍA TUCANES
HOTEL & SPA SANTA FE COLONIAL
HOTEL ACUARELA
HOTEL ALCAZAR (CAPURGANA)
HOTEL AMBALA
HOTEL AMBASSADOR
HOTEL AMERICAN GOLF
HOTEL ANDINO ROYAL
HOTEL ARMENIA ESTELAR
HOTEL ASTURIAS
HOTEL ATLANTIC BLUE
HOTEL BACATA
HOTEL BACHUE
HOTEL BELFORT
HOTEL BOGOTÁ PLAZA
HOTEL BOGOTÁ ROYAL
HOTEL BOLIVAR PLAZA
HOTEL BOULEVARD 58
HOTEL CABO DE LA VELA
HOTEL CAFÉ REAL
HOTEL CALI REAL
HOTEL CAMINO REAL
HOTEL CAMPESTRE LAS CAMELIAS
HOTEL CAMPESTRE LAS HELICONIAS
HOTEL CAMPETRE BAHÍA DEL PEÑON
HOTEL CAÑAVERAL
HOTEL CAPITAL
HOTEL CARIBBEAN GOLD
HOTEL CARIBE PRINCESS
HOTEL CASA DEL ALFEREZ
HOTEL CASA LA EMBAJADA COLONIAL
HOTEL CASA LAURELES
HOTEL CASA POLTY
HOTEL CASA SANTA MÓNICA
HOTEL CASA YARIPÁ
HOTEL CASABLANCA 93
HOTEL CASTILLA REAL
HOTEL CENTENARIO
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL
HOTEL CHARLESTON
HOTEL CIUDAD BONITA
HOTEL COLONIAL PLAZA
HOTEL COSMOS 100
HOTEL COUNTRY NORTE
HOTEL DANN COMBEIMA
HOTEL DANN SORATAMA
HOTEL DE LA FERIA
HOTEL DE LA OPERA
HOTEL DE LA VILLE
HOTEL DE PEREIRA S.A.

HOTEL DECAMERON GALEON
HOTEL DEL CAFÉ
HOTEL DON BALTAZAR
HOTEL DON JAIME
HOTEL DON JUAN DE LA VEGA
HOTEL DORANTES
HOTEL DULIMA LTDA.
HOTEL ECOLÓGICO LAS MAÑANITAS
(CAPURGANÁ)
HOTEL EDMAR
HOTEL EL BELVEDERE
HOTEL EL BOSQUE
HOTEL EL CAMPIN
HOTEL EL CANTIL
HOTEL EL CARRETERO
HOTEL EL EDEN COUNTRY INN
HOTEL EL PEÑÓN
HOTEL EL POBLADO PLAZA
HOTEL EL PRADO
HOTEL ESCORIAL
HOTEL EUPACLA
HOTEL EXCELSIOR
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON
HOTEL FUNDADORES E.U.
HOTEL GENOVA
HOTEL GRANADA REAL
HOTEL HACIENDA LA PALMA
HOTEL HACIENDA ROYAL
HOTEL HAMILTON COURT
HOTEL HISPANO AMERICANO
HOTEL INTERCONTINENTAL
HOTEL INTERNACIONAL HADMA
HOTEL IROTAMA
HOTEL KARLAKA
HOTEL LA BOHEME
HOTEL LA CAMELIA
HOTEL LA CASA VIEJA
HOTEL LA FLORESTA
HOTEL LA FONTANA
HOTEL LA HORMIGA
HOTEL LA MANSION
HOTEL LA RIVIERA
HOTEL LA SIERRA
HOTEL LA TRIADA
HOTEL LAS CABAÑAS
HOTEL LAS COLINAS
HOTEL LAS LOMAS
HOTEL LOS ANGELES DE BARRANQUILLA
HOTEL LUSITANIA
HOTEL MAITAMA
HOTEL MAJESTIC
HOTEL MANSIÓN DEL MAR

HOTEL MARANDUA
HOTEL MARBORE
HOTEL MEDITERRÁNEO
HOTEL MELIA CONFORT CHICAMOCHA-
INVERSORA HOTELERA
HOTEL MELIA SANTAFÉ
HOTEL METROPOLIS PLAZA
HOTEL MI REY
HOTEL MIRADOR EL MASTIL
HOTEL MORENO
HOTEL MUDEJAR
HOTEL NUEVA GRANADA
HOTEL NUTIBARA
HOTEL OBELISCO
HOTEL PALMA VERDE RESORT
HOTEL PANAMERICAN
HOTEL PARK 10
HOTEL PAVILLON ROYAL LTDA.
HOTEL PENSIÓN STEIN
HOTEL PIPATON
HOTEL PLAZA LAS AMÉRICAS
HOTEL PLAZA ROSA
HOTEL PLAZA VERSALLES
HOTEL PORTAL DEL PUENTE
HOTEL PORTALES DEL CAMPESTRE
HOTEL PORTÓN DE OVIEDO
HOTEL QUIMBAYA
HOTEL RADISSON ROYAL BOGOTA
HOTEL REGINA
HOTEL REGINE'S
HOTEL RINCÓN CHICO
HOTEL RINCÓN SANTA BARBARA
HOTEL ROSALES PLAZA
HOTEL SAN ANTONIO PLAZA
HOTEL SAN CARLOS
HOTEL SAN FERMIN
HOTEL SAN FERNANDO REAL
HOTEL SAN FRANCISCO DE ASIS
HOTEL SAN JUAN DE GIRÓN
HOTEL SAN NICOLÁS
HOTEL SAN PEDRO DEL FUERTE
HOTEL SANTAMARY CENTROCONVENCIONES
HOTEL SANTIAGO DE ARMA
HOTEL SANTIAGO DE CALI
HOTEL SAUCES DEL ESTADIO
HOTEL SIAR
HOTEL SOFITEL ALTAMIRA
HOTEL SOFITEL VICTORIA REGIA
HOTEL SOL ARHUACO
HOTEL SOL PLAZA (LA PINTADA)
HOTEL SUAMOX

HOTEL SUITES 101 PARK HOUSE
HOTEL SUITES DORADO
HOTEL SUITES JONES
HOTEL SUITES LUGANO IMPERIAL
HOTEL TARENTO SUITE
HOTEL TEQUENDAMA
HOTEL TERMALES SANTA ROSA
HOTEL TORRE DE CALI (SEXTA AV)
HOTEL TORREON
HOTEL TUCAN
HOTEL TURÍSTICO LA LUNA
HOTEL UCUMARY
HOTEL VALLE REAL
HOTEL VERSALLES INN
HOTEL VILLA DE LA CANDELARIA
HOTEL VILLA SANTA BARBARA
HOTEL VIRREY INN
HOTEL VIVERO SEMILLA
HOTEL VIZCAYA REAL
HOTEL WINDSOR HOUSE
HOTEL Y RESTAURANTE SUIZA
HOTEL ZUANA BEACH RESORT
HOTEL ZULDEMAIDA
HOTELES & SUITES SORRENTO
HOTELES AMERICA
HOTELES CAFAM
HOTELES ROYAL S.A.
HOTELES Y SUITES SORRENTO
HOWARD JOHNSON EMAUS
ICONTEC
INSTITUTO COLOMBO IBERO AMERICANO
INSTITUTO CULTURAL COLOMBO EUROPEO
INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS DE CARTAGENA -IAFIC-
INSTITUTO DE CIENCIAS APLICADAS
-INDECAP-
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO,
MANIZALES – CALDAS
INSTITUTO DE TÉCNICAS INTEGRADAS
MÚLTIPLES DEL OCCIDENTE -TIMDO-
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
CULTURA Y TURISMO DE CAQUETA
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y
TURISMO
INSTITUTO METROPOLITANO DE
EDUCACIÓN -IME-
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN
TÉCNICA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA
INSTITUTO TÉCNICO AGRÍCOLA -ITA-
JEFE OFICINA DE TURISMO MUNICIPAL,
COVEÑAS – SUCRE

LAURELES 70
LUKAS HOTEL Y CÍA. LTDA.
MAREZ INTERNATIONAL
OFICINA PLANIFICACIÓN DPTAL DEL
CAUCA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -
ARAUCA
OFICINA DE TURISMO SANTA MARTA
OFICINA DE TURISMO -CALI –VALLE DEL
CAUCA
OFICINA DE TURISMO, EL RETIRO –
ANTIOQUIA
PARK HOTEL
POLITÉCNICO CENTRAL
POLITECNICO GRANCOLOMBIANO
POLITÉCNICO SURAMERICANO DE
ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS
PROMOTORA HOTEL SAINT SIMÓN LTDA.
RADISSON ROYAL CALI HOTEL (PACÍFICO)
RECINTO CULTURAL HOTELERO
PANACA
RETIRO OCHENTA Y CUATRO
ROYAL HOTEL LIMITADA
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO
DE BOYACÁ
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL,
CULTURA Y TURISMO DE SANTANDER
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO,
CALIMA EL DARIEN – VALLE DEL CAUCA
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO,
VALLE DEL CAUCA
SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO DE CORDOBA
SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO, GOBERNACIÓN DE CALDAS
SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE ANTIOQUIA
SECRETARIA DE TURISMO DEL QUINDÍO
SECRETARIA DE TURISMO Y DESARROLLO
ECONÓMICO, MELGAR – TOLIMA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
-SENA-
SOCIEDAD HOTELERA BAVIERA S.A. y/o
HOTEL BAVIERA S.A.
STATUS BIENES RAICES
SUBSECRETARIA DE TURISMO DEL
ATLÁNTICO
SUBSECRETARIO DE CULTURA Y
TURISMO, CARTAGO – VALLE DEL
CAUCA
TAMACA BEACH RESORT

TECNOLÓGICA CENTROSISTEMAS
UNIDAD TÉCNICA PROFESIONAL DE
SEVILLA -UNITEPS-
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA -UNAB-
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETO	1
2. REFERENCIA NORMATIVA.....	1
3. ALCANCE.....	1
4. DEFINICIONES.....	1
5. REQUISITOS DE PLANTA	3
5.1 INMUEBLE	3
5.2 BAÑO	3
5.3 HABITACIONES	4
5.4 SALA-COMEDOR.....	6
5.5 ÁREA DE COCINA	6
5.6 RESERVA DE AGUA PARA EL APARTAMENTO	6
5.7 SERVICIOS GENERALES.....	7
6. REQUISITOS DE SERVICIO.....	7
6.1 HABITACIONES	7
6.2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	7
6.3 SERVICIO DE RESERVAS	8
6.4 REGISTRO - OCUPACIÓN - ACOMODACIÓN.....	8
6.5 SEGURIDAD.....	8
6.6 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	9

**7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO
DE CALIDAD TURÍSTICA9**

ANEXOS

**ANEXO A (Informativo)
BIBLIOGRAFÍA.....10**

**ANEXO B (Informativo)
REGLAMENTACIÓN LEGAL.....11**

**APARTAMENTOS TURÍSTICOS.
REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS**

1. OBJETO

Esta norma técnica sectorial tiene por objeto establecer los requisitos que deben cumplir los apartamentos turísticos para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

2. REFERENCIA NORMATIVA

El siguiente documento normativo referenciado es indispensable para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTSH 006: 2004, Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos.

3. ALCANCE

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables, de manera general, a todos los apartamentos turísticos.

4. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

4.1 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.

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

4.3 Contrato de hospedaje. El contrato de hospedaje en un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 d.

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

4.5 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.

4.6 Establecimientos hoteleros o de hospedaje. Se entiende por establecimientos hoteleros o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 d, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

4.7 Habitación. Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice el establecimiento.

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

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

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

4.11 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.

4.12 Programa de mantenimiento. Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

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

4.14 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.

5. REQUISITOS DE PLANTA

5.1 INMUEBLE

El apartamento debe tener como mínimo:

- a) Programa o registro anual de mantenimiento correctivo y preventivo.
- b) Iluminación en todas las áreas.
- c) Un sistema alternativo de iluminación.
- d) Extintor contra incendios con carga vigente.
- e) Un mecanismo que permita visualizar el exterior.
- f) Un Sistema de cierre en la puerta de entrada.
- g) Un Sistema de cierre en las ventanas. (Cuando aplique).
- h) Un baño por cada dos habitaciones.

5.2 BAÑOS

Los baños del apartamento deben tener como mínimo:

- a) Ventilación mecánica o natural.
- b) El piso antideslizante en seco y mojado.
- c) Espejo, lavamanos, toallero o dispensador de toallas, portarrollos de papel. espejo, ducha y sanitario.
- d) Jabonera en el lavamanos y en la ducha.
- e) Pasamanos de seguridad en la ducha.
- f) Agua caliente y fría.

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

- g) Una presión de agua adecuada 2,0 galones a 2,5 galones por minuto.
- h) Luz fría.
- i) La adecuación para prestar el servicio a personas con discapacidad.

NOTA 1 Para apartamentos de construcciones nuevas.

NOTA 2 Opcional para apartamentos de construcciones antiguas.

- j) Conexión para aparatos eléctricos con la indicación del voltaje cerca del lavamanos.

5.3 HABITACIONES

5.3.1 Dimensiones, incluye baño y closet

Las habitaciones deben ser mínimo:

- a) De 12,15 m²

5.3.2 Climatización

El sistema de climatización del apartamento debe tener como mínimo:

- a) Ventilación natural.
- b) Ventilación mecánica (abanico, aire acondicionado, entre otros)

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

- c) Un mecanismo de calefacción.

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

5.3.3 Muebles

Las habitaciones deben contar como mínimo con:

- a) Cama doble de 1,40 m x 1,90 m.
- b) Cama sencilla de 0,90 m x 1,90 m.
NOTA Solo se permite en habitaciones auxiliares
- c) Camas con colchón y almohadas.
- d) Dos almohadas mínimo por cada huésped.
- e) Un colchón por cada cama, con su fecha de rotación vigente.
- f) Dos mesas de noche por una cama doble.
- g) Un artículo decorativo en las paredes.
- h) Closet o armario con puerta.
- i) Perchero.
- j) Tener a disposición del cliente cunas para niños menores de dos años.

5.3.4 Ropa de cama

Las habitaciones deben tener como mínimo :

- a) Ropa de cama limpia sin manchas, ni descosidas, sin huecos o decoloración de los tejidos.

- b) Ropa de cama de genero 50 % poliéster 50 % algodón.
- c) Un inventario (par *Stock*) dos juegos por cama.
- d) Dos cobijas disponibles a solicitud del cliente por cama.
- e) Protectores para colchones y almohadas.
- f) Cubrelecho para cada cama.

5.3.5 Piso

Los pisos y/o tapetes deben estar:

- a) Limpios, sin manchas y sin roturas.

5.3.6 Ventanas

Las ventanas del apartamento deben tener como mínimo:

- a) Cortinas, persianas, *Black out* o similares.
- b) Las cortinas, persianas, *Black out* o similares deben estar limpias, sin manchas y sin roturas.

5.3.7 Iluminación

Las habitaciones deben tener como mínimo:

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

5.3.8 Toallas

Para el uso de toallas se debe:

- a) Tener como mínimo un juego de toallas por huésped.
- b) Tener las toallas limpias, sin manchas y sin roturas.
- c) Tener las toallas para cuerpo de: 0,60 m x 1,20 m.
- d) Tener las toallas para manos de: 0,40 m x 0,68 m.
- e) Tener toallas faciales de: 0,30 m x 0,30 m.

NOTA Este requisito es recomendable, por lo tanto su cumplimiento es opcional

- f) Tener roda pie de: 0,50 m x 0,76 m.

NOTA Este requisito es recomendable, por lo tanto su cumplimiento es opcional

5.4 SALA – COMEDOR

5.4.1 Requisitos

- a) Estar iluminados.
- b) Contar con mobiliario mínimo para las áreas respectivas de acuerdo con la capacidad del apartamento.
- c) Contar con cubertería, vajilla y lencería proporcional al número de usuarios del apartamento.
- d) Contar con ventilación mecánica o natural.

5.5 ÁREA DE COCINA

5.5.1 Requisitos

La cocina debe tener como mínimo:

- a) Servicio de agua fría y caliente.
 NOTA Aplica para climas con temperaturas inferiores a 18 °C promedio
- b) Ventilación directa al exterior.
- c) Extractor de olores y humo.
- d) Lavaplatos.
- e) Tres fogones a gas o de energía eléctrica.
- f) Un horno eléctrico o de gas.
- g) Armarios o anaqueles para los víveres y utensilios.
- h) Una nevera eléctrica con congelador.
- i) Licuadora.
- j) Batería de cocina y sus accesorios.

5.6 RESERVA DE AGUA PARA EL APARTAMENTO

Para garantizar el servicio de agua se debe tener:

- a) Tanque de reserva para tres días de consumo cuando el apartamento no está en propiedad horizontal.
- b) Reserva para tres días de consumo, cuando el inmueble se encuentre ubicado en un edificio.
- c) Un programa de mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

5.7 SERVICIOS GENERALES

Por higiene y salubridad del apartamento se debe:

- a) Disponer de un manual de manejo de basuras y de residuos orgánicos.
- b) Tener recipientes para la recolección de basuras.
- c) Tener un espacio para el manejo de basuras.
- d) Tener certificados de fumigación contra el control de plagas.

6. REQUISITOS DE SERVICIO

6.1 HABITACIONES

6.1.1 Seguridad

El apartamento debe tener como mínimo:

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

6.1.1.2 Enseres

El apartamento debe:

- a) Tener televisor a color con control remoto.
- b) Garantizar la señal nacional de televisión.

6.1.1.3 Baños

En los baños se debe tener como mínimo:

- a) Una barra de jabón por baño.
- b) Papel higiénico por baño.
- c) Jabón líquido.
- d) Convertidores o adaptadores de corriente.
- e) Cesto para papeles.

6.2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El apartamento debe tener como mínimo:

- a) Servicio de lavandería o facilitar los medios para su realización.
- b) Cajilla de seguridad.
- c) Información acerca del alquiler de vehículos.

- d) Facilitar el pago en moneda extranjera.
- e) Acceso a servicios médicos.
- f) Información turística sobre el destino.

6.3 SERVICIO DE RESERVAS

6.3.1 Características del servicio

El apartamento en el servicio de reservas debe como mínimo:

- a) Asegurar al cliente que su reserva confirmada, es respetada siempre que esté garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas.

6.3.2 Proceso de prestación del servicio

- a) Todas las reservas se deben registrar en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirman de acuerdo con lo dispuesto por el apartamento.
- b) Cualquier cambio realizado en una reserva debe estar justificado y documentado.
- c) Se debe registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente o contacto para comunicarle cualquier imprevisto o cambio.

6.4 REGISTRO - OCUPACIÓN - ACOMODACIÓN

6.4.1 Características del servicio

Para el registro, ocupación y acomodación de huéspedes se debe:

- a) Recibir la comunicación previa por parte del propietario o la autorización por parte del mismo.
- b) Comunicar cuando lo requiera a la administración del edificio el registro de ingreso.
- c) Tener el apartamento dispuesto para entregar a los clientes a las horas pactadas según lo establecido en la reserva.
- d) Realizar la acomodación de acuerdo con el área del apartamento.

NOTA Una persona por cada 15 m².

6.5 SEGURIDAD

6.5.1 Características del servicio

Para garantizar la seguridad del huésped en el apartamento se debe como mínimo:

- a) Controlar las entradas a los apartamentos que tengan acceso fácil desde el exterior.
- b) Controlar y registrar los visitantes al apartamento.
- c) Disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados.

- d) Contar con un sistema de manillas, que identifique los huéspedes alojados en el apartamento.
- e) Entregar la llave únicamente a la persona registrada.

6.6 EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y ACCIONES CORRECTIVAS

6.6.1 Evaluación del servicio por parte del cliente

- a) Disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido

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

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

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

APARTAMENTOS TURÍSTICOS, COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIA. Decreto 23 de 1989 de 15 de febrero, ordenación de apartamentos turísticos.

REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS. Decreto 73 de 1989 de 15 de mayo, del *Consell de la Generalitat* Valenciana. Por el que se establecen los requisitos mínimos de infraestructura en los alojamientos turísticos.

REGLAMENTO DE APARTAMENTOS TURÍSTICOS, VILLAS, CHALESTS, BUNGALOWS, Y SIMILARES. Decreto 30 de 1993 de 8 de marzo, del Gobierno Valenciano. Por el que se aprueba el reglamento de apartamentos turísticos, villas, *Chalests*, *Bungalows*, y similares.

DECRETO 191/1997 (EUSKADI / PAIS VASCO), Decreto 191/1997 de 29 de julio, por el que se regulan los apartamentos turísticos, las viviendas turísticas vacacionales, los alojamientos en habitaciones de casas particulares y las casas rurales.

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

ANEXO B
(Informativo)

REGLAMENTACIÓN LEGAL

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

Ley 675 de 2001, “Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal”.

Ley 810 del 2003, que modifica la Ley 388 de 1997 Sanciones urbanísticas y actuaciones de los curadores urbanos.

Decreto 4000 de 2004 Artículo 87 “Por la cual se dictan disposiciones sobre la expedición de visas y control a extranjeros”.

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