

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 013

2016-04-29

HOSTALES. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



E: HOSTELS. FACILITIES AND SERVICES REQUIREMENTS



CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: alojamiento; hospedaje; hostel; infraestructura; servicio; 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

© ICONTEC 2017

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

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC

PRÓLOGO

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

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015 del Ministerio de Desarrollo Económico, descentralizó el proceso de elaboración de normas técnicas para cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar normas técnicas sectoriales para el subsector de alojamiento, en los ámbitos de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera, calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente y categorización por estrellas. 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 de alojamiento, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación e implementación efectiva de la norma.

La Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH-013 Hostales. Requisitos de planta y servicio fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización del 2016-04-29.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación, se relacionan las empresas que participaron en el estudio de esta norma a través del Comité Técnico de calidad en el servicio de establecimientos de alojamiento y hospedaje de Cotelco (164).

A BOGOTÁ ON HOLIDAYS
A BOGOTÁ ON HOLIDAYS II
ADRENALINA TOTAL
AKEL HOUSE
ALEGRÍAS HOUSE
ALOJAMIENTO EN HOTELES CASA
BLANCA RODRIGUEZ
ALOJAMIENTO POR DÍAS SAN JOSÉ
CENTRO
ALTEREGO
AMAZONIA EWARE TRAVELERS
AMBER HOSTEL
APARTAESTUDIOS CAMPIN 63 SAS
ARCADIA HOSTEL

ARIAS RESTREPO JAVIER ALONSO
BAREKE POSADA CAFÉ - BAR SAS
BED AND BREAKFAST VILLA VICTORIA
1957
BENJAMÍN
BOGOTÁ INVISIBLE
BORA BORA
CABAÑAS JUANAMIN
CABAÑAS LAS MOYAS
CABAÑAS Y COMUNICACIONES LA
JOVISEÑA
CALI HOSTEL
CALLE 10 NO 43DD 5
CAMPO DE VERANO

CANDELOS HOSTEL
CASA AMANI
CASA BAIT
CASA BELLAVISTA HOSTEL
CASA BENJAMÍN
CASA CAMPING HOSTAL MR. WILSON
GUEST HOUSE
CASA DE ARI
CASA DE HUÉSPED NEW LIFE
CASA DE HUÉSPEDES CASTILLA
CASA DE HUÉSPEDES MANABI
CASA DE LA MANTILLA B&B
CASA DE PIEDRA PLAYA
CASA GRAFFITTI
CASA GRANDE VILLA DE LEYVA
CASA HABITAT
CASA HIGO
CASA HOSTAL Y RESTAURANTE
TOSCANINI
CASA HOTEL EMMANUEL
CASA HOTEL MARLYNS
CASA HOTEL VICTORIA
CASA LOMA MINCA
CASA MC GEORGIE S
CASA NATIVA
CASA PRADO
CASA QUINTA LA PEPITA
CASA RUSTICA BOGOTÁ HOTEL
CASA SANTANA MORELIA
CASA VIENA
CASA YAROSLAVA
CASABLANCA HOSTAL SPA
CATAGUAS HOSTEL
CHALET DE LA COCHA LTDA.
CHOCOLATE HOSTEL
COFFEE TOWN HOSTEL
COLOBIAMAR TALASOTERAPIA
INTEGRAL
COLOMBIAN HOSTEL
COLOURS HOTEL & HOSTEL SAS
COSTEÑO BEACH
DAVE'S SPEAKEASY
DESTINO COLOMBIA 57
DIAZ MENDEZ CLAUDIA ROSA
DON QUIJOTE HOSTAL
EBENEZER HOSPEDAJE CAMPESTRE
ECO-HOSTAL JAGUAR AZUL
ECO-HOSTAL LAS CAMELIAS
ECOHOTEL PLAYAS DE CAPURGAN
ECOYULUKA
EL CAFECITO CAFÉ HOSTAL
EL DORADO INTERNATIONAL HOSTEL

EL KOOL KOALA - BACKPACKERS
EL PORTÓN VIEJO BARICHARA
EL SOLAR HOSTEL
EL SOLAR HOSTEL BOGOTÁ
EL VIAJERO HOSTELS
ESTADERO Y HOSTERÍA EL MIRADOR
DE PONTEZUELA
FINCA HOSTAL CORRAL DE PIEDRA
FINCA TRADICIONAL EL ENCANTO
GALERAZAMBA HOSTEL
GEO HOSTEL
GOURMET PLAZA BISTROT
GRUPO MENTE - CUERPO S.A.S.
GUADULITO CAMPESTRE
GUESTHOUSE 61 PRADO
HABITAESTUDIOS LAURELES
HAPPY BUDDHA HOLDINGS SAS
HAPPY HOSTEL
HOSPEDAJE ANDALUZER
HOSPEDAJE CALDAS
HOSPEDAJE CARTAGENA M.O.C.
HOSPEDAJE CENTRAL QUINCHIA
HOSPEDAJE CIUDADELA REAL
HOSPEDAJE D & D
HOSPEDAJE DAYKIRY
HOSPEDAJE EL BAMBU
HOSPEDAJE EL CALLEJÓN DEL
RECUERDO
HOSPEDAJE EL PATRIOTA
HOSPEDAJE EL RUBÍ
HOSPEDAJE EL SILENCIO CARIBE
HOSPEDAJE EL VIAJERO PALMIRA
HOSPEDAJE FAMILIAR EL DESCANSO
HOSPEDAJE JOHN FREDY
HOSPEDAJE KABARU
HOSPEDAJE LA CASA DEL MOTORISTA
HOSPEDAJE LA ESTRELLA
HOSPEDAJE LA TOSCANA DE JERICÓ
HOSPEDAJE LOS BALCONES
HOSPEDAJE MAR AZUL
HOSPEDAJE MARGIE
HOSPEDAJE MI RANCHITO BARICHARA
FELIZ
HOSPEDAJE NEFERTITY #1
HOSPEDAJE RALFY
HOSPEDAJE RESTAURANTE CAMPO
AZUL
HOSPEDAJE ROSSI MARIA TEREZA
HOSPEDAJE RUIZ
HOSPEDAJE SAN CARLOS EL AGRADO
HUILA

HOSPEDAJE SAN VICENTE DE PAUL DE GRANADA
HOSPEDAJE SANTANDEREANO
HOSPEDAJE TATI DE CAMPOALEGRE
HOSPEDAJE ULLUMBE SAN AGUSTÍN
HOSPEDAJE VILLA CAROL MELGAR
HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO SENSUALITY
HOSPEDAJE Y CAFETERÍA PALONEGRO
HOSPEDAJE Y PARQUEADERO LA VECINA
HOSPEDAJE Y RESIDENCIA IMPERIAL
HOSPEDAJE Y RESTAURANTE BAHÍA
HOSPEDAJE Y RESTAURANTE LA HERRADURA DE PUERTO LOPEZ
HOSPEDERÍA CASONA SANTO DOMINGO
HOSTAL ACAPULCO
HOSTAL AMARETTO
HOSTAL ANTIGUO
HOSTAL ASAI
HOSTAL ATRAPASUEÑOS
HOSTAL AVENTUREROS DE LA CANDELARIA
HOSTAL BALUARTE LA CANDELARIA
HOSTAL BARILOCHE
HOSTAL BELLA SUIZA
HOSTAL BOUTIQUE CASA VIOLETA SAS
HOSTAL BRISAS DEL MAR
HOSTAL BRISAS DEL NORTE
HOSTAL BRISAS DEL RODADERO
HOSTAL BUENA VIDA
HOSTAL CANDELA Y CHOCOLATE
HOSTAL CAPIBARA
HOSTAL CARIBE
HOSTAL CASA BALUARTE
HOSTAL CASA BAVARIA
HOSTAL CASA BLANCA MANI
HOSTAL CASA CALI
HOSTAL CASA DE LA CHICHERÍA
HOSTAL CASA DE LAS AMÉRICAS
HOSTAL CASA DEL RIO
HOSTAL CASA LLERAS
HOSTAL CASA LOCOMBIA CANDELARIA CENTRO
HOSTAL CASA MARIA
HOSTAL CASA QUEVEDO
HOSTAL CASAREGUA
HOSTAL CENTRAL DE PRADO
HOSTAL CEPITA LTDA.
HOSTAL CIUDAD BONITA
HOSTAL CLAU

HOSTAL COLONIAL LA QUINTA
HOSTAL DANATO
HOSTAL DEL CARMEN
HOSTAL DEL CONDUCTOR
HOSTAL DEL PACIFICO
HOSTAL DEL PARQUE BENITO JUÁREZ
HOSTAL DIOSA LUNAR SAN AGUSTÍN
HOSTAL DON JUAN COLONIAL
HOSTAL EL AMANECER
HOSTAL EL AMPARO
HOSTAL EL ENCUENTRO GUATAPE
HOSTAL EL MOLINO
HOSTAL EL MOLINO DAPA
HOSTAL EL MUELLE
HOSTAL EL PARAISO
HOSTAL EL PLAZA
HOSTAL EL REFUGIO
HOSTAL EL REY
HOSTAL EL REY DAVID
HOSTAL EL TABOR
HOSTAL GALERÍA ESTACIÓN LOS LOBEZNOS
HOSTAL GARDDEN
HOSTAL GR
HOSTAL IDEAL
HOSTAL KENSY
HOSTAL LA CASONA VIEJA
HOSTAL LA CURVA
HOSTAL LA MEDIA LUNA
HOSTAL LA MORADA DEL SOL
HOSTAL LAS HELICONIAS
HOSTAL LAS MARGARITAS
HOSTAL LAS MIRLAS
HOSTAL LE PAPILLÓN. SAN GIL
HOSTAL LLERAS
HOSTAL LOLA
HOSTAL LOPERENA
HOSTAL LOS JUANES
HOSTAL LOS NUEVOS ALMENDROS
HOSTAL LOS PUENTES
HOSTAL LOS ROSALES
HOSTAL LUNA PARK
HOSTAL MACHIN PLAZA
HOSTAL MALECOM
HOSTAL MANGUARE
HOSTAL MAR AZUL NO 1
HOSTAL MAR AZUL TAGANGA
HOSTAL MARANATHA
HOSTAL MÉRIDA
HOSTAL MI GRAN SANTANDER
HOSTAL NORMANDIE
HOSTAL PARQUE NARIÑO

HOSTAL POBLADO PARK
HOSTAL PORTAL DEL SOL
HOSTAL PORTÓN DEL ESTADIO
HOSTAL POSADA CASA VIEJA
HOSTAL POSADA LA FLORESTA DE
SALENTO
HOSTAL RANA - LEARN SPANISH IN
VILLA DE LEYVA
HOSTAL REFUGIO ALBERGUE
RIONEGRO
HOSTAL REMANSO CARIBE
HOSTAL RESTAURANTE EL PAISITA
PUES
HOSTAL SAN FRANCISCO REAL
HOSTAL SAN JORGE
HOSTAL SAN JOSÉ DE CAROLINA DEL
PRÍNCIPE
HOSTAL SANTA ANA QUINDÍO
HOSTAL SANTA CLARA
HOSTAL SANTA LUCIA DE MUCURUVA
HOSTAL SANTANDER NEIVA
HOSTAL SIGLO XXI
HOSTAL T51
HOSTAL TAGANGA CACTUS BAY
HOSTAL TECHO AZUL
HOSTAL UNO A.
HOSTAL VILLA DEL CONDE
HOSTAL VILLA ESTER
HOSTAL VILLA REAL L
HOSTAL WAYUU
HOSTAL Y ARTESANÍAS TACHIWA
HOSTAL Y COMUNICACIONES TATIANA
HOSTAL Y ESTADERO CASA GRANDE
HOSTAL Y RESTAURANTE SIERRA
SOUND
HOSTAL YULUKA TAGANGA
HOSTEL CASA BLANCA
HOSTEL KATAMARAN
HOSTEL SANTANDER ALEMÁN
TERRACE VISTA
HOSTERÍA BALNEARIO EL BATAN
HOSTERÍA BRISAS DEL NUS
HOSTERÍA CAMINO REAL
HOSTERÍA REAL MARQUES
HOTEL - HOSTAL CASA TATIS
CARTAGENA
HOTEL ANDREA DEL QUINDÍO
HOTEL AUAECOCO
HOTEL BOUTIQUE CALLE GRANDE
HOTEL CALLE DEL SOCORRO
HOTEL CASA D'MER
HOTEL CEIBAL

HOTEL CHINO
HOTEL CONFORT LLANERO
HOTEL EL COLISEO
HOTEL EL MIRADOR DEL CÓCORA
HOTEL EL TURISTA DE URRAO
HOTEL GEMINIS 24 HORAS
HOTEL GUACAMAYAS
HOTEL KALUWALA
HOTEL LA MANSIÓN Y COMODIDAD
HOTEL MARIACA
HOTEL MIZARE
HOTEL SAN CARLOS DEL ESPINAL
HOTEL SAN MARTIN ARMENIA
HOTEL YINCARR
HOTEL ZAFARY IN
HOTEL, RESTAURANTE BAR PISCIS
IGUANAS HOUSE
INVERSIONES CASITA AZUL
KALJ HOTEL
KASA GUANE S.A.S.
LA CASA D' JERÓNIMO
LA CASA DEL PROFE
LA GRAN VÍA HOSTAL
LA NIÑA
LA PINTA GRG
LA PLAYA HOSTEL
LA POSADA DEL CAMINANTE
LA SERRANA ECO FARM AND HOSTEL
LA TORTUGA HOSTEL
LA VILLA HOSTAL
LAKE VIEW HOSTAL
LAS COLONIAS DE MI PUEBLO
LASSIO HOSTAL
LIMA - LIMÓN CANDELARIA HOSTAL
LLERAS PARK HOSTAL
LOS ANDES B&B
MAKAKO HOSTEL
MAQROLL HOSTEL
MARTINIK HOSTEL
MASAYA COLOMBIA
MI CASA EN BARICHARA
MIRADOR DEL MAGDALENA HOTEL
MOMENTOS SUITES
MOTIVOS G
MR WARROT
NARANJO ALFONSO BLANCA MIRELLA
NORTH HOUSE HOSTEL
NUEVO MOTEL MANANTIAL AZUL
PARAWORLD
PARKLIFE HOSTEL
PARQUEADERO Y HOSPEDAJE
IMPERIAL

PASADENA HOSTEL
PIARQUIZAN TOVAR ROSARIO MARIA
PISCINA RAUZAN
POSADA ARTES VILLA MARGARITA
POSADA COQUITO
POSADA EL CARMELO
POSADA ERAMA
POSADA SALSA BOUTIQUE
POSADA SANTA RITA CAMPESTRE
POSADA SANTANDER
POSADA TURÍSTICA VILLA BEATRIZ
POSADA TURÍSTICA VILLA MARY
POSADAS HOUSE HOTEL
POTREROS HOSTAL
PROCOR GIL
PUNTO 20 HOSTAL
QUINTA EL PALMAR
RESIDENCIA LOS HELECHOS
RESIDENCIAS ANTIGUA 22
RESIDENCIAS CARMEN MARIA PÉREZ
RESIDENCIAS HOGAR EL VIAJERO
RESIDENCIAS NUEVA LUNA
RESIDENCIAS PALACE CENTRAL
RESIDENCIAS ROSIRIS
RESTAURANTE Y ALOJAMIENTO
BARICHARA FLÓREZ
RESTAURANTE Y RESIDENCIAS EL
TRANSPORTADOR

S HOSTAL SAMSARA
SAM'S VIP HOSTEL
SANTA HELENA HOSTAL
SAYTA HOSTAL
SELVAVENTURA
SHANGRI-LA
SUNCHINE HOSTEL PARA EL
DESCANSO
SUNFLOWER PACIFIC HOSTEL
TAMARINDO B Y B
TAMARINDO INN
THE DREAMER HOSTEL
THE MEETING POINT HOSTEL
TIERRA - MAR RESTAURANTE Y
HOSPEDAJE HUILENSE
TIERRAS AMAZÓNICAS
TIP TOP GUEST HOUSE
TU CASA HOSTAL
TUKAMA HOSTEL
UKUKU RURAL LODGE
VICTORIAS BED + BREAKFAST
VILLA BABILLA TOLU
VILLA CASUARINAS
VILLA LOUISIANA HOSTAL Y
ECOTURISMO
YELLOW HOUSE HOSTEL
ZONA VERDE CATALUÑA

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
0. OBJETO	1
2. ALCANCE.....	1
2. DEFINICIONES.....	1
3. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS	2
3.1 REQUISITOS DE PLANTA.....	2
3.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD.....	6
3.3 REQUISITOS DE SERVICIO	6
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA	9
ANEXO A (Informativo) BIBLIOGRAFÍA.....	10

**HOSTALES.
REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS**

0. OBJETO

Esta norma técnica sectorial establece las características de calidad en planta y servicios ofrecidos, que deben cumplir los hostales para obtener su certificado de calidad turística.

1. ALCANCE

Esta norma técnica sectorial es aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje clasificados como hostel.

2. DEFINICIONES

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

2.1 Área de uso compartido. Espacios de uso común en los cuales las personas socializan, entre estas están: sala de lectura, preparación de alimentos y bebidas, entre otras.

2.2 Batería de baño. Conjunto de servicios sanitarios que comprende ducha, sanitario y lavamanos, los cuales se encuentran ubicados en un espacio común, y que sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.

2.3 Baños privados. Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada unidad habitacional y que, por lo general, conforman una unidad arquitectónica conectada interiormente.

2.4 Baños compartidos. Cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de más de una habitación.

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

2.6 Cocina de uso compartido. Equipada con instalaciones, equipos y accesorios para la preparación y almacenamiento de alimentos y bebidas de acuerdo con la capacidad del establecimiento.

2.7 Comedor. Espacio o lugar cuyo uso principal es el consumo de alimentos.

2.8 Información especializada. Mapas, folletos, guías, postales, información turística sobre un destino turístico específico.

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

2.10 Hostal. Establecimiento, que presta el servicio de alojamiento en habitaciones privadas o compartidas, al igual que sus baños. Además debe contar con áreas de uso compartido dotadas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

2.11 Habitación compartida o dormitorio. Unidad de alojamiento en la cual el viajero reserva una cama individual, compartiendo la habitación con otros viajeros.

2.12 Habitación privada. Unidad de alojamiento que tiene uso exclusivo de la persona o personas que la ocupan, puede tener baño privado o compartido.

2.13 Mueble multifuncional. Que puede desempeñar varias funciones.

2.14 Servicio de comedor. Espacio destinado para el suministro, consumo y servicio de alimentos y bebidas.

2.15 Servicios sanitarios. Comprenden aquellos servicios que permiten a los usuarios suplir necesidades de higiene personal bajo condiciones salubres. Se incluyen servicios de saneamiento básico como ducha, sanitario y lavamanos.

2.16 Sistema de comunicaciones. Mecanismo por medio del cual se garantiza al huésped la posibilidad de comunicación hacia afuera del establecimiento.

3. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS

3.1 REQUISITOS DE PLANTA

3.1.1 Instalaciones

El hostal debe como mínimo:

- a) identificar las áreas de uso exclusivo del personal del establecimiento;
- b) contar mínimo con un ascensor, si se trata de un establecimiento de cinco (5) o más pisos;
- c) contar con un área de recepción que permita realizar el registro de huéspedes;
- d) contar con un espacio destinado para uso principal de comedor;
- e) contar con un área de cocina para uso de huéspedes;
- f) disponer de un mobiliario que cuente con un dispositivo de seguridad (locker, casillero, cajilla de seguridad, entre otros), que permita guardar elementos u objetos personales.

3.1.2 Espacios públicos

3.1.2.1 Emergencias

El hostel debe como mínimo:

- a) tener mecanismos de extinción contra incendios, que garanticen la seguridad de los huéspedes;
- b) tener un plan de contingencia de conformidad con la legislación vigente;
- c) tener un botiquín de primeros auxilios de acuerdo con las recomendaciones de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL);
- d) facilitar el acceso a servicio médico, ya sea propio u ofrecido por un tercero.
- e) tener las instrucciones de emergencias y evacuación en un lugar visible.

NOTA 1 Se recomienda usar como guía la Resolución 705 de 2007 Secretaría Distrital de Salud, donde se definen los tipos y contenidos de botiquín, dependiendo del tipo de actividad e infraestructura disponible.

3.1.2.2 Iluminación

El hostel debe como mínimo tener energía o mecanismos alternos, que suministren iluminación en las áreas comunes.

3.1.3 Recepción

El hostel debe como mínimo tener:

- a) sistema de comunicación;
- b) mecanismos que permitan la realización del registro de huéspedes y demás funciones en el área de recepción; y
- c) cajilla de seguridad para la custodia de objetos personales.

3.1.4 Habitaciones

El hostel debe como mínimo:

- a) garantizar que las habitaciones privadas y los dormitorios cuenten con espacios de circulación y con los elementos de planta y servicio;
- b) tener habitaciones privadas con cama sencilla, doble, *Queen* o *King Size* o camarotes.

NOTA 2 Se recomienda revisar la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH-006 para consultar las medidas de las camas.

- c) tener dormitorios con una ocupación máxima de ocho (8) personas; se puede agregar una cama sencilla o un camarote en las habitaciones siempre que incremente su superficie en 4 m².
- d) tener en la habitación privada una mesa de noche y/o un mueble multifuncional;

- e) tener puerta en cada una de las habitaciones;
- f) tener un sistema de ventilación natural o mecánico;
- g) disponer de tendidos, sábana, sobre sábana, funda, protectores de colchón antifluidos, protector de almohada, los cuales no deben tener manchas, perforaciones o decoloración de los tejidos por cama y de acuerdo a su tamaño, ni deben estar descosidos;
- h) tener mosquitero (cuando aplique);
- i) disponer de cobija o manta en cada una de las camas (cuando aplique);
- j) tener un inventario de dos (2) juegos por cada tipo de cama;
- k) tener un inventario de 1.2 protectores de colchón y almohadas anti fluidos por cama;
- l) tener colchón en cada una de las camas;
- m) cambiar las sábanas, siempre que haya un nuevo huésped y cuando éste lo solicite;
- n) tener iluminación.

3.1.5 Área de uso compartido

Esta área debe como mínimo tener:

- a) ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- b) Iluminación;
- c) mobiliario y dotación, dependiendo las actividades que ofrezca.

3.1.6 Alimentos y bebidas

3.1.6.1 Espacio de cocina compartida y comedor

El hostel debe como mínimo:

- a) tener lavaplatos;
- b) tener espacios para almacenar utensilios, insumos y víveres;
- c) tener vajilla y utensilios de cocina de acuerdo con el 25 % de la capacidad del alojamiento;
- d) tener mesas, bancos, sillas o taburetes, de acuerdo con el 20 % de la capacidad del alojamiento;
- e) tener recipientes con tapa para el almacenamiento de alimentos y bebidas.
- f) tener nevera;
- g) tener canecas de basura con tapa y bolsa,

- h) garantizar el uso gratuito de la cocina para la preparación de alimentos y bebidas.
- i) tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.

3.1.7 Reserva de agua para el establecimiento

El hostel debe contar con tanques de reserva que garanticen el suministro por mínimo un día con 100 % de ocupación.

3.1.8 Mantenimiento

3.1.8.1 Edificación

El hostel debe como mínimo tener:

- a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo y preventivo que garanticen el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, pisos, mobiliario y activos de operación;
- b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas de acuerdo con la normatividad legal;
- c) mantenimiento semestral a los tanques de reserva de agua con sus respectivos registros, realizado por personal competente;
- d) mantener las habitaciones, los pisos y las áreas comunes limpias, y tener registros de limpieza de las habitaciones;
- e) registros de limpieza de la nevera y un programa que incluya el manejo de alimentos perecederos.

3.1.8.2 Baños

En cuanto a los baños compartidos, el establecimiento debe como mínimo:

- a) tener registros de limpieza y desinfección diario;
- b) contar con una batería de baños por cada ocho (8) personas;
- c) garantizar el suministro de agua las 24 horas;
- d) garantizar el suministro de agua caliente las 24 horas en regiones con una temperatura promedio inferior a 20 °C;

NOTA 3 Aplica para establecimientos ubicados en áreas urbanas.

- e) tener ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- f) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha con una altura mínima de 1,90 m, pasamanos de seguridad y espejo;
- g) garantizar que el piso sea antideslizante;

- h) garantizar que las paredes estén revestidas con un material que permita su fácil limpieza; y
- i) disponer de toma corrientes.

En cuanto a los baños de la habitación privada el establecimiento debe como mínimo:

- a) tener registros de limpieza y desinfección diario;
- b) garantizar el suministro de agua las 24 horas;
- c) garantizar el suministro de agua caliente en regiones con una temperatura promedio inferior a 20 °C;

NOTA 4 Aplica para establecimientos ubicados en áreas urbanas

- d) tener ventilación natural o extracción mecánica de olores;
- e) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo;
- f) tener una toalla de cuerpo por huésped;
- g) tener una toalla de manos por habitación;

NOTA 5 Se recomienda que las toallas de cuerpo sean de 0,60 m x 1,20 m.

NOTA 6 Se recomienda que las toallas de manos sean de 0,40 m x 0,68 m.

- h) garantizar que el piso sea antideslizante; y
- i) garantizar que las paredes estén revestidas con un material que permita su fácil limpieza.

3.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

El hostel debe como mínimo garantizar:

- a) que se preste el servicio a personas en condición de discapacidad, y
- b) que las personas en condición de discapacidad puedan disfrutar de los espacios y áreas de uso compartido del establecimiento.

NOTA 7 Se recomienda consultar las Normas Técnicas Colombianas NTC de accesibilidad y la legislación nacional vigente.

3.3 REQUISITOS DE SERVICIO

3.3.1 Requisitos organizacionales

El hostel debe como mínimo:

- a) poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades;

- b) tener la descripción de funciones y responsabilidades según las necesidades de la organización y el entorno;
- c) establecer y documentar los perfiles y manuales de funciones requeridos por el establecimiento;
- d) contar con la descripción de procesos; y
- e) establecer procedimientos básicos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.

3.3.2 Servicio de reservas

El hostel debe como mínimo:

- a) contar con un procedimiento de toma de reservas, venta y confirmación de las habitaciones privadas, dormitorios y servicios adicionales;
- b) hacer pública las tarifas de los productos y servicios expresadas en moneda local;
- c) comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la reserva, posterior a su confirmación.

3.3.3 Servicio de recepción y administración del establecimiento

El hostel debe como mínimo:

- a) prestar atención de forma permanente;
- b) comunicar a quienes designe la organización sobre las previsiones de ocupación para estar atentos a la disponibilidad;
- c) realizar el registro de entrada (check in) y salida (check out) de acuerdo con la política del hostel y con los procedimientos establecidos;
- d) brindar información precisa del lugar donde se encuentra ubicado el establecimiento;
- e) definir e informar a los huéspedes de las normas internas, disposiciones relativas al uso de las instalaciones, áreas de uso compartido, dependencias, equipos, servicios, política de mascotas, áreas para fumadores y uso de las habitaciones, lo cual debe estar en un lugar visible, en español e inglés;
- f) ofrecer seguro hotelero, e
- g) Informar acerca de los servicios de lavandería.

3.3.4 Prevención y tratamiento de quejas

El hostel debe como mínimo:

- a) disponer de un mecanismo para que el huésped exprese su evaluación con relación al servicio recibido.
- b) disponer de un sistema interno de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias

documentado, y

- c) evidenciar las acciones correctivas.

3.3.5 Registro y acomodación (*Check In*)

El hostel debe como mínimo:

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

3.3.6 Cancelación de cuenta y salida (*Check Out*)

El hostel debe como mínimo:

- a) informar sobre la hora de salida;
- b) presentar al huésped la cuenta detallada y clara;
- c) realizar la comprobación de tarjetas de crédito, de acuerdo con los protocolos de servicio y de seguridad, en caso de tener este sistema, y
- d) 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.

3.3.7 Baños

En cuanto al baño de la habitación privada debe como mínimo tener:

- a) papel higiénico, jabón y toallas de papel.

En cuanto al baño del dormitorio/compartido debe como mínimo tener:

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

3.3.8 Servicios básicos del establecimiento

El hostel debe como mínimo:

- a) tener información sobre los servicios adicionales con que cuente el hostel, y
- b) tener servicio de internet en algún lugar de uso común, de acuerdo con la disponibilidad de servicio en la zona donde se ubique el establecimiento.

3.3.9 Suministros

El hostel debe como mínimo contar con suministro de comestibles y bebidas, con la lista de precios actualizada en un lugar visible, en el caso que el establecimiento se encuentre ubicado a más de cinco kilómetros de un lugar habitado.

3.3.10 Seguridad

El hostel debe como mínimo:

- a) establecer un protocolo de control de acceso de los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo.
- b) disponer de mecanismos que ayuden a que el huésped recupere los objetos olvidados en el establecimiento con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos, y
- c) brindar al personal la capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad.

3.3.11 Requisitos de personal

El hostel debe como mínimo:

- a) tener personal que cumpla con los perfiles según el numeral 3.3.1 requisitos organizacionales;
- b) contar con programas de capacitación y entrenamiento, así como con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta el establecimiento;
- c) asegurar la correcta presentación del personal que atiende a los huéspedes, según sea el cargo o sus funciones, y
- d) establecer los medios para que el personal comunique sus comentarios y sugerencias acerca del servicio y de la organización en general.

3.3.12 Mejoramiento de la atención al cliente

El hostel debe como mínimo tener programas de mejoramiento continuo de atención al cliente.

3.3.13 Autoevaluaciones de servicio

El hostel debe como mínimo:

- a) establecer procedimientos documentados para la planificación e implementación de autoevaluaciones para la valoración de la operación y prestación del servicio;
- b) realizar autoevaluaciones periódicas con base en el procedimiento establecido, y
- c) definir acciones correctivas a partir de los resultados de las autoevaluaciones.

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

El hostel debe cumplir con:

- a) Los requisitos legales vigentes, y
- b) el 100 % de los requerimientos definidos en la norma.

ANEXO A
(Informativo)**BIBLIOGRAFÍA**

NORMA CHILENA OFICIAL Albergues turísticos - Albergues, refugios u hostels - Requisitos para su calificación - NCh2971.Of2006 División de Normas del Instituto Nacional de Normalización

NORMA CHILENA OFICIAL Albergues turísticos - Hostales y residencias - Requisitos para su calificación - NCh2960.Of2006 División de Normas del Instituto Nacional de Normalización.

NORMA IRAM-SECTUR ARGENTINA 42230-2009 "Hostel" Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

Reglamento en establecimiento de hospedaje. Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR.

Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística NCh2960 Of.2006 Alojamiento turístico - HOSTALES Y RESIDENCIAS - Requisitos para su calificación Ministerio de economía, fomento y turismo Gobierno Chile.

Cuestionario de auto evaluación para la implementación de la Norma de Calidad Turística NCh2963 Of.2006 Alojamiento turístico - HOSTERÍAS - Requisitos para su calificación Ministerio de economía, fomento y turismo Gobierno Chile.

COLOMBIAN HOSTELS, Reglamentación de HOSTELS (HOSTALES) Turísticos. 2013. Colombia - Decreto 1538 de 2005 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”.

Decreto 2498 de 2012 “Por el cual se reglamenta la devolución del Impuesto sobre las ventas a los turistas extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes en el territorio nacional y a los extranjeros en tránsito fronterizo no residentes en Colombia por la compra de bienes gravados realizadas en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo”.

Resolución 0705 DE 2007 “Por medio de la cual se desarrollan los contenidos técnicos del Acuerdo Distrital No. 230 del 29 de junio del 2006 y se dictan otras disposiciones”.