



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO DESPACHO DEL MINISTRO-OFICINA DE CONSULTORÍA JURÍDICA

NUMERO: 076

CARACAS, 08 DE AGOSTO DE 2013

AÑOS 203° y 154°

RESOLUCIÓN

El Ministro del Poder Popular para el Turismo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el Decreto N° 02 de fecha 22 de abril de 2013, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.151 de fecha 22 de abril de 2013 y los numerales 5° y 6° del artículo 9 del Decreto N° 9.044 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.955 de fecha 29 de junio de 2012 y lo establecido en el numeral 19 del artículo 77 del Decreto N° 5.890 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.889 Extraordinario de fecha 31 de julio 2008, en concordancia con los artículos 11 y 13 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1998,

RESUELVE,

Artículo 1°. La presente Resolución tiene por objeto establecer las condiciones que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo, para optar a una categoría, tomando como principio la salvaguarda e integridad física de los turistas, visitantes, trabajadoras, trabajadores y del entorno del establecimiento, a fin de garantizar la calidad del servicio prestado.

Artículo 2°. Los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel, que presenten construcciones de valor patrimonial declarado por el ente competente, a los efectos de la categorización, se considerarán de forma especial para el cumplimiento de los requisitos y requerimientos de características constructivas y de servicios, con el fin de salvaguardar la estructura física y su valor patrimonial.

Artículo 3°. Dentro de los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo con valor patrimonial, se contemplan aquellos que:

1. Se ubiquen dentro de espacios naturales protegidos a los cuales les apliquen normas específicas de construcción.
2. Ofrezcan servicio de alojamiento turístico en construcciones que posean valor patrimonial (natural o cultural).
3. Se encuentren funcionando en edificaciones construidas previamente a la aplicación de esta norma y cuya posibilidad de remodelación y ampliación esté comprometido.

En cualquiera de los casos anteriores, el establecimiento de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo, debe cumplir con una evaluación previa por parte del Ministerio del Poder Popular para el Turismo para el otorgamiento de la categoría correspondiente.

Artículo 4°. Los requisitos de construcción, medidas de seguridad industrial y otros elementos técnicos contenidos en normativas vigentes que incidan de manera directa o indirecta en la prestación del servicio de alojamiento turístico, son considerados para la aplicación de la presente Resolución.

Artículo 5°. Los establecimientos que se encuentren contruidos antes de la entrada en vigencia de la presente Resolución, exceptuando aquellos establecidos en el artículo 2°, deben de igual forma cumplir con todos los requerimientos aquí establecidos, y en los casos de no cumplir con los índices arquitectónicos, deberán solicitar ante el Ministerio del Poder Popular para el Turismo una consulta técnica para su adecuación, sin detrimento de la prestación de los demás servicios suministrados por el establecimiento.

Artículo 6°. La categorización de los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo se realiza a través de un proceso administrativo que permite medir la calidad y cantidad de servicios que ofrecen a los turistas y visitantes y cualquier otra consideración que establezca el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

Artículo 7°. A los efectos previstos en la presente Resolución, se entiende por:

4. **Apariencia:** Está relacionada con la decoración de una zona en general o un elemento en particular, y es relativo a que sea agradable a la vista, juegue armónicamente con el conjunto y sea adecuado al nivel, ubicación geográfica y uso del establecimiento.
5. **Entorno inmediato:** Se refiere al área que vincula al establecimiento de alojamiento turístico tipo hotel de turismo con el ambiente inmediato exterior, bien sea éste de índole urbano o rural, cuyo radio de alcance estará en función de la superficie que el establecimiento ocupe dentro del ambiente, pudiendo abarcar todas o algunas de las siguientes áreas: frente, lateral (es) o posterior.
6. **Funcionalidad:** Se refiere a la eficiencia y adecuación de las áreas, muebles, enseres y equipos que presta el hotel de turismo para la prestación de sus servicios.
7. **Habitación sencilla:** unidad habitacional ofrecida por los establecimientos de alojamiento turístico a los turistas, dotada por una (1) cama para ocupación individual.
8. **Habitación doble:** unidad habitacional ofrecida por los establecimientos de alojamiento turístico a los turistas, dotada por dos (2) camas para ocupación individual o una (1) cama para ocupación doble.
9. **Habitación múltiple:** Unidad habitacional ofrecida por los establecimientos de alojamiento turístico a los turistas dotada para la ocupación de tres (3) personas o más.
10. **Habitación tipo Suite:** Unidad habitacional que consta, por lo menos, de dos áreas claramente diferenciadas: una habitación doble y un área social con los servicios sanitarios completos.
11. **Habitación tipo Cabaña:** Unidad habitacional generalmente aislada de los servicios principales del establecimiento turístico, pero formando parte integral del

mismo y conformada por uno o más ambientes, una o más habitaciones con sus respectivas camas y servicios sanitarios.

12. **Mantenimiento:** Se refiere a la limpieza y conservación de las áreas, muebles, enseres, equipos y maquinarias, el cual será diario, preventivo y correctivo de acuerdo a las necesidades y planificación que el establecimiento realice sobre la materia.

13. **Mantenimiento correctivo:** Se refiere a las acciones que responden específicamente a la reparación o corrección inmediata de las fallas imprevistas, que hayan sido detectadas en el establecimiento de alojamiento turístico.

14. **Mantenimiento diario:** Se refiere a todas las acciones que tienen como objetivo principal la preservación de todas las áreas en general del establecimiento de alojamiento turístico de acuerdo a la planificación diaria.

15. **Mantenimiento preventivo:** Se refiere a las acciones planificadas para mantener en óptimas condiciones la infraestructura, maquinarias, equipos, herramientas y utensilios del establecimiento de alojamiento turístico, con el fin de aumentar la vida útil de los mismos, minimizar costos de reparaciones, así como disminuir accidentes y emergencias, entre otras ventajas, de acuerdo con la planificación que se tenga al respecto.

16. **Restaurante diario:** Establecimiento de alimentos y bebidas con su respectiva cocina y debidamente equipado para prestar diariamente el servicio de comida como son: desayuno, almuerzo o cena de acuerdo a la categoría del establecimiento de alojamiento turístico.

17. **Restaurante especial:** Establecimiento debidamente equipado para prestar diariamente y en cualquier turno (desayuno, almuerzo o cena) una oferta diferente de alimentos y bebidas, especializándose en un tipo de comida o nacionalidad, con servicio a la carta.

18. **Restaurante gourmet:** Establecimiento de alimentos y bebidas dirigido por uno o varios estudiosos y conocedores de la cocina, quienes logran conjugar la comida tradicional (local o nacional) con técnicas de preparación e ingredientes de primera calidad, para la presentación de sus platos.

Artículo 8º. Se establecen las siguientes definiciones por categoría:

1. **Categoría una (1) estrella:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento tipo hotel de turismo, que además de los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan principalmente por ofrecer el servicio de hospedaje y por lo menos un (1) turno en el servicio de alimentos y bebidas. Esta categoría se identificará con el símbolo de una (1) estrella.
2. **Categoría dos (2) estrellas:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento tipo hotel de turismo, que además de los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan por ofrecer el servicio de hospedaje, dos (2) turnos de alimentos y bebidas, y brindar como mínimo un (1) área o servicio complementario para el uso y disfrute de los turistas y visitantes. Esta categoría se identificará con el símbolo de dos (2) estrellas.
3. **Categoría tres (3) estrellas:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento tipo hotel de turismo, que además de los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan por ofrecer el servicio de hospedaje, tres (3) turnos de alimentos y bebidas, brindar como mínimo dos (2) áreas o servicios complementarios para el uso y disfrute de los turistas y visitantes. Esta categoría se identificará con el símbolo de tres (3) estrellas.
4. **Categoría cuatro (4) estrellas:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento tipo hotel de turismo, que además de los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan por ofrecer el servicio de hospedaje, tres (3) turnos de alimentos y bebidas, brindar como mínimo tres (3) áreas o servicios complementarios para el uso y disfrute de los turistas y visitantes, así como por el uso de tecnología de información en sus servicios y sistemas. Esta categoría se identificará con el símbolo que cuatro (4) estrellas.
5. **Categoría cinco (5) estrellas:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento tipo hotel de turismo, que además de los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan por ofrecer el servicio de hospedaje, tres (3) turnos de alimentos y bebidas; brindar como mínimo cuatro (4) áreas o servicios complementarios para el uso y disfrute de los turistas y visitantes; así como por el uso de tecnologías avanzadas en sus servicios y sistemas; velando por la armonía del diseño interior, tomando en cuenta para la construcción,

mobiliario y decoración elementos de lujo o de calidad superior. Esta categoría se identificará con el símbolo de cinco (5) estrellas.

Los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo, deberán cumplir por lo menos con una estrella para operar, so pena de ser sancionado de acuerdo a lo previsto en la Ley Orgánica de Turismo.

Artículo 9°. La simbología establecida para denotar la categoría de los establecimientos de alojamiento tipo Hotel de Turismo está representada por estrellas, de una (1) a cinco (5).

CATEGORÍA	SIMBOLO
Una (1) estrella	
Dos (2) estrellas	
Tres (3) estrellas	
Cuatro (4) estrellas	
Cinco (5) estrellas	

Artículo 10°. Para optar a cualquiera de las categorías mencionadas en el artículo 8°, los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo deben cumplir con los requisitos mínimos exigidos en la presente Resolución, los cuales se agrupan en los siguientes aspectos fundamentales:

1. **Entorno Físico**, que refiere a la apariencia, aspecto y característica del entorno inmediato al establecimiento de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo.
2. **Edificación**, que se refiere a las características físicas (apariencia, aspecto, condiciones) y funcionalidad del inmueble diseñado o construido para operar como establecimiento de alojamiento tipo Hotel de Turismo, con instalaciones, equipamientos y servicios adecuados a su función.
3. **Administrativo**, que se refiere a las actividades de planeación, organización, ejecución y control del entorno administrativo del establecimiento de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo, para su operatividad, gestión de calidad y responsabilidad social.
4. **Servicios Complementarios**, guarda relación con todos aquellos servicios adicionales al de alojamiento que a bien tenga brindar el Hotel de Turismo,

pudiendo ser estos de tipo recreativo, ejecutivo, eventos, infantiles, de salud, para mascotas, de alimentos y bebidas, entre otros. Alguno de ellos estarán contemplados de manera expresa y otros quedarán en función de lo que el dueño o administrador del establecimiento estime a bien ofrecer, siempre que cumplan con las condiciones mínimas de seguridad e higiene.

5. **Gestión Ambiental:** referida al conjunto de acciones encaminadas a lograr lo relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, tomando en cuenta los estudios e información que existen sobre la materia. Esta área de gestión incluye las siguientes categorías de análisis: manejo del recurso agua; consumo de energía; manejo de residuos; control de la contaminación; información y educación ambiental; conservación de la flora y fauna; y respeto a la cultura local.

Artículo 11. Los servicios complementarios a que se refiere esta Resolución serán evaluados según la norma correspondiente considerando las condiciones mínimas de construcción, equipamiento y servicios.

Aquellos servicios que no se mencionen en la referida Resolución, serán evaluados considerando el mantenimiento y conservación de las instalaciones, equipos, entre otros elementos o servicios complementarios que el establecimiento ofrezca al turista y visitante.

Artículo 12. La gestión ambiental a que hace referencia el artículo 8 de la presente Resolución será evaluada según las categorías de análisis contempladas en la sección de Gestión Ambiental previstas en la Guía Básica de Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos de Alojamiento Turísticos.

Si del resultado de la evaluación de la Gestión Ambiental que se realice de acuerdo a la Guía, se verifica que el establecimiento de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo cumple con el noventa y cinco por ciento (95%) de los indicadores de gestión, el Ministerio del Poder Popular para el Turismo incrementará en un cinco por ciento (5%) la ponderación resultante de la evaluación de categorización realizada según el tabulador de servicios previsto en la presente Resolución.

Si del resultado de la evaluación de la Gestión Ambiental que se realice de acuerdo a la Guía, se verifica que el establecimiento de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo cumple con menos del cincuenta por ciento (95%) de los indicadores de gestión, el Ministerio del Poder Popular para el Turismo reducirá en un cinco por ciento (5%) la ponderación resultante de la evaluación de categorización realizada según el tabulador de servicios previsto en la presente Resolución.

Artículo 13. La condición para que el establecimiento de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo pueda obtener la categoría dependerá del resultado que arroje la evaluación según los requisitos establecidos en la presente Resolución, considerando además las condiciones de mantenimiento, apariencia y funcionalidad de los servicios, áreas y otros aspectos generales.

Artículo 14. Se tienen como condiciones generales que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico y que forman parte de la evaluación realizada por el Ministerio del Poder Popular con competencia en Turismo en el proceso de categorización, las siguientes:

1. **Personal.** Debidamente entrenado para desempeñarse en el área asignada; cortés y hospitalario.
2. **Reparación, mantenimiento y limpieza.** Todos los equipos, muebles y enseres en buen estado de conservación.
3. **Reservación de habitaciones.** Servicio continuo digital o manual.
4. **Mantenimiento de habitaciones.** El mantenimiento y limpieza de las unidades habitacionales se realizará diariamente y estará a cargo del Ama de Llaves y de las Camareras.
5. **Servicios.** Cada área de servicio debe estar independiente uno del otro y su distribución debe ser de acuerdo a los parámetros establecidos en esta Resolución.
6. **Insonorización.** Instalaciones del establecimiento de alojamiento de alojamiento turístico con protección contra ruido; unidades habitacionales aisladas respecto a las colindantes tanto en sentido vertical como horizontal. Maquinarias generadoras de ruidos en zonas de turistas y visitantes (en

especial ascensores y sistema de aire acondicionado) insonorizadas. Materiales acústicos y absorbentes para los lugares de reunión y comedores.

7. **Escaleras de uso público, de escape, mecánicas o de cualquier otro tipo:** diseñadas para el uso de personas con discapacidad ajustándose a la normativa legal aplicable a la materia.

8. **Sanidad y seguridad.** Cumplir con las normas sanitarias y de seguridad aplicables.

9. **Servicio de Internet Inalámbrico (Wifi).** Los establecimientos de alojamiento turísticos tipo Hotel de Turismo que opten a las categorías de cuatro (4) y cinco (5) estrellas deben contar con el servicio de Wifi en todas las áreas y servicios del establecimiento.

Artículo 15. Los establecimientos de alojamiento turístico no podrán utilizar la categoría hasta tanto la haya autorizado por escrito el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

Artículo 16. A los fines de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos en el presente tabulador, el establecimiento debe cumplir con todos los requisitos donde aparezca el símbolo de estrella (*) o bien alguna especificación en la categoría que desee optar, y en los requisitos donde aparezca el símbolo de guión (-) no es obligatorio dicho cumplimiento.

Artículo 17. Se establece el siguiente tabulador para los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo:

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
ENTORNO FÍSICO								
1	Localización:							
1.1	<i>Accesibilidad:</i>							
1.1.1.	Vialidad.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento, garantizando en todo momento la seguridad en el tránsito de los turistas y visitantes.
1.1.2.	Aceras o accesos peatonales.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y libre de obstáculos, tanto para los peatones como para las personas con discapacidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
1.1.3.	Servicio de transporte.	-	-	-	*	*	Aplica sólo a los establecimientos ubicados en zonas rurales o retirados del centro urbano.	En buen estado de mantenimiento.
1.2 Iluminación exterior:								
1.2.1.	Iluminación completa y suficiente (directa o indirecta) a partir de la puesta del sol.	*	*	*	*	*	En aceras, accesos viales y jardines inmediatos a la edificación.	En buen estado de mantenimiento y funcionar en su totalidad.
1.3 Señalización: Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.								
1.3.1.	Señales, indicaciones o advertencias de carácter informativo.	*	*	*	*	*	Aplica tanto para la parte interna como externa.	En buen estado de mantenimiento.
1.4 Salubridad:								
1.4.1.	Entorno inmediato al Hotel de Turismo limpio y bien cuidado.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento, libre de desechos sólidos, desagües de aguas servidas y malos olores.
1.5 Jardines – Paisajismo:								
1.5.1.	Áreas verdes, espacios públicos u ornatos próximos al Hotel de Turismo.	*	*	*	*	*		Bien cuidadas y libres de escombros y basura.
EDIFICACIÓN								
2	Edificación							
2.1. Construcción:								
2.1.1.	Fachadas.	*	*	*	*	*	Laterales y frontales de cada una de las edificaciones que componen el establecimiento.	El material que las recubre (pintura, ladrillos, etc.) debe estar en buen estado, sin manchas, decoloración, óxido, sucio, huecos, grietas, ni telarañas.
2.2. Equipamiento:								
2.2.1.	Sistema de iluminación en las fachadas y áreas circundantes (jardines, caminerías, accesos).	*	*	*	*	*	El tiempo mínimo de iluminación durante la noche: — Para hoteles de 1, 2 y 3 estrellas: mínimo 6 h. — Para hoteles 4 y 5 estrellas: toda la noche.	Deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionar en su totalidad.
2.2.2.	Identificación comercial del establecimiento.	*	*	*	*	*	Iluminado y en concordancia con el diseño arquitectónico.	Debe estar en buen estado de conservación y mantenimiento. De fácil ubicación y visibilidad, pudiendo estar sobre la fachada u otro lugar a la entrada del establecimiento.
2.2.3.	Elementos ornamentales en la entrada principal del establecimiento.	-	*	*	*	*	En armonía con los elementos decorativos de la edificación. En los hoteles 4 y 5 estrellas se deben apreciar estos elementos en todos los exteriores de cada edificación.	Deben estar en buen estado de conservación y mantenimiento.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
2.2.4.	Áreas verdes externas	-	-	*	*	*		Tanto la vegetación como el equipamiento existente (caminerías, bancos, luminarias, entre otros) deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
3 Estacionamiento								
3.1 Construcción:								
3.1.1.	Área integrada a la edificación o en su área perimetral.	*	*	*	*	*	La cantidad mínima de puestos dependerá de los diferentes servicios que preste el Hotel de Turismo de acuerdo con el presente Tabulador.	Debe encontrarse en buen estado de mantenimiento, higiene y seguridad: -Pavimentada (asfalto, granzón, concreto, adoquines o similar) y sin huecos. -Iluminado. -Demarcado, señalizado (entrada (s), salida (s), emergencia, sentido de circulación, áreas de interés). -Arborización en caso de estacionamiento al aire libre. -Aceras y rampas para personas con discapacidad.
3.1.2.	Área para el servicio de los huéspedes.	*	*	15%	30%	60%	Para hoteles 3, 4 y 5 estrellas la cantidad mínima de puestos de estacionamiento se calcula en base al porcentaje establecido por el número de habitaciones. Cada puesto de estacionamiento debe medir como mínimo: Área: 25 m ² a 30 m ² por vehículo incluyendo circulación.	
3.1.3.	Área para el servicio de taxis.	-	-	-	1vh/ 75 hab.	1vh/ 50 hab.	Vh= Vehículo. Hab.= Habitaciones. La cantidad mínima de puestos de estacionamiento se determina calculando un (1) vehículo por la cantidad de habitaciones establecidas en la respectiva categoría. Cada puesto de estacionamiento debe medir como mínimo: Área: 25 m ² a 30 m ² por vehículo incluyendo circulación. En los establecimientos de 1 y 2 estrellas se facilitará éste servicio a solicitud de los turistas y en los 3, 4 y 5 estrellas contarán con servicio permanente en las instalaciones del hotel.	
3.1.4.	Área para estacionar autobús.	-	-	-	1bus/ 200 hab.	1bus/ 15 hab.	Bus= autobús Hab.=Habitaciones La cantidad mínima de puestos de estacionamiento se determina calculando un (1) autobús por la cantidad de habitaciones establecida en la respectiva categoría. Cada puesto de estacionamiento debe medir como mínimo: Área: 57 m ² a 72 m ² por autobús incluyendo circulación. Los establecimientos de 1, 2 y 3 estrellas que no cuenten con espacio en la misma parcela para este servicio podrán ubicarlo en un espacio alternativo fuera del establecimiento.	
3.1.5.	Área para estacionar vehículos para el área comercial y social.	-	-	1vh/ 60m ²	1vh/ 60m ²	1vh/ 40m ²	Vh= Vehículo. m ² =metro cuadrado La cantidad mínima de puestos de estacionamiento se determina calculando un (1) puesto de	

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							estacionamiento por cada m ² de construcción del total de m ² de las salas de eventos y banquetes. Cada puesto de estacionamiento debe medir como mínimo: Área: 25 m ² a 30 m ² por vehículo incluyendo circulación.	
3.1.6.	Área para personas con discapacidad.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
3.1.7.	Área para estacionar vehículos de los empleados.	1vh/ 35	1vh/ 35	1vh/ 30	1vh/ 25	1vh/ 20	Vh= Vehículo. Hab.= Habitaciones. La cantidad mínima de puestos de estacionamiento se determina calculando un (1) vehículo por la cantidad de empleados establecidos en cada categoría. Cada puesto de estacionamiento debe medir como mínimo: Área: 25 m ² a 30 m ² por vehículo incluyendo circulación.	
3.1.8.	Rampas de acceso peatonal.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Deben estar en buen estado de conservación y mantenimiento.
3.2.	Equipamiento:							
3.2.1.	Puesto de vigilancia o caseta de vigilancia y control.	*	*	*	*	*	El establecimiento dispondrá de un área para el personal, equipos de seguridad y vigilancia para los vehículos.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
3.2.2.	Luminarias.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionar en su totalidad.
3.2.3.	Ascensor(es).	-	-	*	*	*	Cuando el estacionamiento se ubique en sótanos. Debe tener dimensiones con capacidad para personas con discapacidad, según la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
3.2.4.	Equipos para la prevención y control de incendio.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
3.3.	Servicios:							
3.3.1.	Estacionamiento a disposición de los turistas, visitantes y empleados.	24 h	24 h	24 h	24 h	24 h	h=Horas Sin costo adicional para el huésped y empleado.	
3.3.2.	Servicio de taxi.	*	*	*	24 h	24 h	h=Horas En los hoteles de turismo de 1, 2 y 3 estrellas se facilitará este servicio a solicitud de los turistas y visitantes. Los hoteles 4 y 5 estrellas contarán con servicio permanente en las instalaciones del hotel.	
3.3.3.	Servicio de Valet parking.	-	-	*	*	*	Cuando el estacionamiento se encuentre retirado del establecimiento.	El personal debe estar debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
4	Entrada Principal – Recepción – Lobby							
4.1	<i>Entrada Principal:</i>							
4.1.1.	<i>Construcción:</i>							
4.1.1.1.	Área techada o cubrecarro.	-	-	2vh	3vh	4vh	Vh= vehículos. La cantidad mínima de vehículos que debe albergar el cubrecarro, de manera simultánea y permitiendo la debida circulación, será la establecida en cada categoría. Para hoteles de 4 y 5 estrellas la altura mínima debe ser de 3 m. a los fines de permitir el acceso de los autobuses de turismo.	Debe estar es buen estado de mantenimiento. Los elementos ornamentales, de iluminación y cualquier otro deben estar en buen estado y funcionar en su totalidad. Debe permitir el acceso y la circulación de los vehículos sin obstáculos. Debe permitir el resguardo del turista y visitante sobre las condiciones climáticas (lluvia y sol).
4.1.1.2.	Entrada Principal.	*	*	*	*	*	A nivel de acceso. Debe guardar armonía con los aspectos de la edificación.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.1.1.3.	Entrada de equipaje.	*	*	*	*	*	A nivel de acceso. Puede ser independiente o utilizar la entrada principal. Si los hoteles 4 y 5 estrellas emplean la entrada principal, ésta debe ser lo suficientemente amplia y cómoda a los fines de permitir el libre y cómodo acceso de los huéspedes.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.1.2.	<i>Equipamiento:</i>							
4.1.2.1.	Puertas acorde con la estructura y decoración.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.1.2.2.	Puerta Automática.	-	-	-	-	*	Con un ancho mínimo de 90 cm.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.1.2.3.	Rampas.	*	*	*	*	*	Para uso peatonal y personas con discapacidad. Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.1.2.4.	Luminarias.	*	*	*	*	*		Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionar en su totalidad.
4.1.3.	<i>Servicios:</i>							
4.1.3.1.	Portero.	-	-	-	24 h	24 h	h=horas. El personal debe estar debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
4.2	<i>Recepción:</i>							
4.2.1	<i>Construcción:</i>							
4.2.1.1.	Área de Mostrador de recepción, registro, información, caja.	0,2 m ²	0,25 m ²	0,25 m ²	0,25 m ²	0,3 m ²	Libre de obstáculos y a la vista.	El piso, alfombra, paredes cortinas, techo, lámparas o cualquier otro elemento estructural o decorativo

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
								deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2.1.2.	Área de ascensores públicos.	*	*	*	*	*	La cantidad mínima exigida para cada categoría es de 2 cabinas en proporción a las dimensiones del establecimiento. Los ascensores que conducen a la zona habitacional deben estar adyacentes al área de recepción. Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia. Obligatorio para establecimientos que tengan planta baja y más de dos pisos.	La capacidad de los usuarios debe estar acorde con el diseño. Deben estar acondicionados para personas con discapacidad según la normativa legal vigente aplicable a la materia.
4.2.1.3.	Área del cuarto de equipaje.	-	-	0,04 m ²	0,05 m ²	0,06 m ²	Área: Índice por número de habitaciones.	
4.2.2 Equipamiento:								
4.2.2.1.	Mostrador de recepción, registro, información, caja.	*	*	*	*	*	Área: Índice por número de habitaciones.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2.2.2.	Sistema de reservación digital.	-	-	-	*	*		
4.2.2.3.	Sistema de reservación digital o manual.	*	*	*	-	-		
4.2.2.4.	Mostrador capitán de botones.	-	-	*	*	*		Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2.2.5.	Carro de equipaje.	-	-	2	3	4	Cantidad mínima de carros según la categoría.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2.2.6.	Caja de seguridad.	*	*	*	*	*	O en su defecto ubicada en las habitaciones.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2.2.7.	Central telefónica.	-	-	*	*	*		
4.2.2.8.	Ascensores	*	*	*	*	*		Deben tener buena apariencia, estar limpios y en funcionamiento.
4.2.2.9.	Cartelera informativa o promocional en los ascensores.	-	-	*	*	*	Ascensores de uso exclusivo para los turistas y visitantes.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2.2.10	Espejo en los ascensores.	-	-	*	*	*	Ascensores de uso exclusivo para los turistas y visitantes.	Debe estar en buen estado de mantenimiento.
4.2.3 Servicios:								
4.2.3.1.	Reservación digital	-	-	-	*	*		
4.2.3.2.	Reservación manual	*	*	*	-	-		
4.2.3.3.	Servicio de turno	24h	24h	24 h	24 h	24 h	h=Horas. En los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas la persona debe ser responsable de la atención al turista o huésped de forma inmediata.	

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
4.2.3.4.	Personal con dominio del idioma inglés.	-	-	*	*	*	El personal debe estar debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
4.2.3.5.	Servicio de despertador.	24h	24h	24 h	24 h	24 h	h=Horas. A solicitud del huésped. En los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas debe existir cualquier sistema que le permita al huésped programar este servicio.	
4.2.3.6.	Mensajes al huésped.	*	*	*	*	*		
4.2.3.7.	Botones	-	-	*	*	*	El personal debe estar debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
4.2.3.8.	Conserje	-	-	-	-	*	El personal debe estar debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
4.2.3.9.	Ambiente musical.	-	-	-	*	*	Ascensores de uso exclusivo para los turistas y visitantes.	Debe estar en funcionamiento.
4.3	Lobby, vestíbulo o estar principal:							
4.3.1.	Construcción:							
4.3.1.1.	Área de lobby.	0,30 m ²	0,50 m ²	0,50 m ²	1,00 m ²	1,5 m ²	Área: Índice por número de habitaciones. La decoración debe estar acorde a la categoría.	El piso, alfombra, paredes cortinas, techo, lámparas o cualquier otro elemento estructural o decorativo deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.1.2.	Área de salón de estar	-	-	*	*	*		
4.3.2.	Equipamiento:							
4.3.2.1	Muebles y accesorios que permitan acondicionar al salón para la espera de los turistas y visitantes.	-	-	*	*	*	El mobiliario y los accesorios permitirán la libre circulación.	La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. La capacidad del mobiliario debe guardar relación con el tamaño del área así como el volumen de personas que pudiesen estar en un momento determinado (chek-in o chek-out de grupo).
4.3.2.2.	Prensa o periódico local, nacional e internacional.	-	-	-	-	*		
4.3.2.3.	Prensa o periódicos locales y nacionales.	-	-	*	*	-		
4.3.2.4.	Conexión a Internet o Wifi.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.2.5.	Televisión con servicio de canales adicionales a la señal abierta.	-	-	*	*	*	En hoteles de turismo 5 estrellas un televisor de última tecnología para cada ambiente del lobby, vestíbulo o estar principal.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.2.6.	Televisión.	*	*	-	-	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
4.3.2.7.	Teléfono público con salida nacional e internacional.	*	*	*	*	*	Cantidad mínima: dos (02) teléfonos. Deben estar señalizados desde cualquier lugar de la recepción – lobby donde se aprecie la ubicación.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.3. Servicios:								
4.3.3.1.	Refrigerios o Coffee Break, para los turistas y visitantes.	-	-	-	-	*	Puede ofrecer: agua potable, café, te, caramelos, chocolates, entre otros.	
4.3.3.2.	Ambiente musical.	-	-	-	*	*	A través de cualquier sistema.	
4.4 Sanitarios públicos para damas y caballeros:								
4.4.1. Construcción:								
4.4.1.1.	Las dimensiones de las salas sanitarias estarán de acuerdo con el número y tipo de las piezas sanitarias que se instalarán en ellas, previendo los espacios mínimos necesarios para su adecuado uso, limpieza, reparación e inspección.	*	*	*	*	*	Deberá contar como mínimo con una sala para personas con discapacidad, la cual debe cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
4.4.1.2.	Contar con ventilación e iluminación natural o artificial.	*	*	*	*	*		
4.4.2. Equipamiento: El equipamiento en baños para personas con discapacidad deben cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.								
4.4.2.1.	Lavamanos.	*	*	*	*	*	La cantidad mínima de lavamanos para hoteles de 5 estrellas, será la mitad al número de excusados. Contar como mínimo con un lavamanos para personas con discapacidad, cumpliendo con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.2.	Espejo.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.3.	Espejo de cuerpo entero.	-	-	-	*	*	En los casos de que el espejo esté adosado a la pared o a cualquier superficie, deberá estar a una altura de hasta 25 cm sobre el nivel del piso. Sus medidas mínimas serán de 1,50 m de alto por 60 cm de ancho.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.4.	Jabón líquido con dispensador.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.5.	Toallas absorbentes con dispensador.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
4.4.2.6.	Toallas absorbentes.	*	*	-	-	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.7.	Excusado.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.8.	Mobiliario para el cambio de pañales.	-	-	*	*	*	Tanto en el baño de damas como en el baño de caballeros.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.9.	Papelera o cesto higiénico.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.10	Papel higiénico de color blanco.	*	*	*	*	*		
4.4.2.11	Ambientador para baños.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.12	Elementos decorativos.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.13	Señalización.	*	*	*	*	*	Debe estar ubicado en cualquier lugar de la recepción – lobby donde se aprecie la ubicación.	En buen estado de mantenimiento.
4.4.2.14	Identificación	*	*	*	*	*	Indicar el de damas y el de caballeros. El baño para personas con discapacidad debe estar identificado según la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento.
4.4.3. Servicios:								
4.4.3.1.	En zonas de climas fríos debe ofrecer agua caliente.	*	*	*	*	*		
5 Zona Habitacional								
5.1 Área de circulación: Pasillos.								
5.1.1. Construcción: Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.								
5.1.1.1	Área de estar.	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	Para construcciones verticales. Uno en cada planta, adyacente a los ascensores de huéspedes. Área mínima: Índice por número de habitaciones.	Las paredes, techos, pisos, lámparas, ventanas deben estar en buen estado de mantenimiento.
5.1.1.2.	Corredores y pasillos externos.	*	*	*	*	*	El ancho mínimo de los pasillos será de 1,50 m. En los extremos de los pasillos deben preverse el giro de una persona en silla de ruedas, para lo cual en cada extremo de pasillo se debe disponer de un diámetro libre mínimo de 1,50 m	Las paredes, techos, pisos, puertas, ventana deben estar en buen estado de mantenimiento.
5.1.1.3.	Rampas en todas las áreas de circulación.	*	*	*	*	*	Cuando corresponda. Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento, funcionalidad y demarcada. Se deben encontrar libres de obstáculos.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
5.1.1.4.	Ventanas y sistema de ventilación.	*	*	*	*	*		
5.1.2. Equipamiento:								
5.1.2.1.	Ventilación o aire acondicionado	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
5.1.2.2.	Señaléticas	*	*	*	*	*	Identificar las diferentes áreas de uso turístico, administrativas, servicios, entre otras, así como los elementos de seguridad según la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento.
5.1.2.3.	Luminarias.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.1.2.4.	Luces de emergencia	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia. Deberán contar con energía propia para casos de apagones o siniestros.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.1.2.5.	Puertas de escape.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.1.2.6.	Equipos para el control de incendio.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.1.2.7.	Sistemas de prevención y seguridad para el resguardo del huésped.	*	*	*	*	*	En los pasillos de acceso a las habitaciones.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.1.2.8.	Estar de piso	*	*	*	*	*		Las cortinas, mobiliario, elementos decorativos, entre otros deben estar en buen estado de mantenimiento.
5.1.3. Servicios:								
5.1.3.1.	Sistemas de seguridad en todas las áreas de circulación del establecimiento.	*	*	*	*	*		
5.1.3.2.	Sistemas contra incendio.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal vigente.	
5.2	Área de servicio por piso: cuarto de camarera, depósito de lencería , máquina de hielo, suministro de agua potable, ascensor de servicio.							
5.2.1. Construcción:								
5.2.1.1.	Área para cuarto de camarera con lavamopas por piso.	0,50m ₂	0,50m ₂	0,75m ₂	0,75m ₂	0,75m ₂	Área mínima: índice por el número de habitaciones por piso. Por igual se requiere de estos servicios para construcción horizontal.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana deben estar en buen estado de mantenimiento.
5.2.1.2.	Área para depósito de lencería y utensilios por piso.	-	-	-	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana deben estar en buen estado de mantenimiento.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
5.2.1.3.	Área para máquina de hielo.	-	-	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana deben estar en buen estado de mantenimiento.
5.2.1.4.	Área para ascensor de servicio	-	-	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana deben estar en buen estado de mantenimiento.
5.2.2. Equipamiento:								
5.2.2.1.	Lavamopas.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.2.	Recipientes o estantes para depositar lencerías y utensilios por piso.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.3.	Kits o amenites de las habitaciones.	-	-	-	*	*		
5.2.2.4.	Máquina de hielo.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.5.	Filtro para el consumo de agua potable.	*	*	*	*	*	Para los huéspedes.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.6.	Ascensor de servicio	-	-	*	*	*	El acceso a los mismos debe estar sin obstáculos.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.3. Servicios:								
5.2.3.1.	Suministro de hielo y agua potable a los huéspedes.	*	*	*	*	*	Para uno y dos estrellas deben garantizar el servicio a solicitud.	
5.3 Unidades Habitacionales:								
5.3.1. Construcción:								
5.3.1.1.	Habitaciones sencillas.	12,5 m ²	12,5 m ²	12,5 m ²	14,5 m ²	14,5 m ²	Medida mínima.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
5.3.1.2.	Habitaciones dobles.	13,5 m ²	15,5 m ²	18,0 m ²	19,5 m ²	20,5 m ²	Medida mínima.	
5.3.1.3.	Habitaciones tipo suite.	-	-	29,0 m ²	32,0 m ²	35,0 m ²	Medida mínima.	
5.3.1.4.	Habitaciones con ocupación múltiple.	4,5m ²	4,5m ²	4,5m ²	5 m ²	5m ²	Aplica para habitaciones que cuenten con más de dos camas. En tal sentido, se tomará como medida mínima la correspondiente a la habitación doble más los m ² adicionales por cada cama según la categoría.	
5.3.1.5.	Habitaciones para personas con discapacidad.	15 m ²	15 m ²	15 m ²	18 m ²	20 m ²	Mínimo una habitación por cada veinte (20) habitaciones o el 5% del total. Cumplir con la normativa	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							aplicable a la materia.	
5.3.1.6.	Habitaciones comunicadas con doble puerta de seguridad.	-	-	5%	7%	10%	Porcentaje mínimo con respecto al total de habitaciones.	
5.3.1.7.	Closet o armario empotrado	1,00m ₂	1,00m ₂	1,00m ₂	1,20m ₂	1,20m ₂	Área mínima. La profundidad mínima del closet es de 0,70 m.	Las paredes, techos, pisos, puertas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.1.8.	Mínimo una (1) ventana externa con entrada de luz y ventilación natural en la habitación.	*	*	*	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, las cerraduras, controles y accesorios que puedan ser manipulados por los usuarios, se deben colocar a una altura comprendida entre 0,50 m y 1,20 m. Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
5.3.1.9.	Iluminación completa y suficiente (directa e indirecta).	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
5.3.1.10	Puertas	*	*	*	*	*	- Ancho mínimo de 90 cm. - En el caso de puertas de dos o más hojas, al menos una de ellas deberá tener un ancho mínimo de 90 cm.	
5.3.1.11	Altura de entrepiso	2,5 m	2,5 m	2,5 m	2,5 m	2,5 m	Altura libre permitida desde piso acabado a techo.	
5.3.2. Equipamiento:								
5.3.2.1.	Puerta de entrada a la habitación.	*	*	*	*	*	Debidamente identificadas en la parte anterior; con mirilla óptica, pasador de seguridad, instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas en la parte posterior. En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.2.	Aviso de no molestar.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.3.	Aviso de vías de escape y procedimiento de emergencia.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.4.	Alfombrín de pie al lado de la cama si no está alfombrada la habitación.	-	-	*	*	*	Dimensiones mínimas 48 x 68 cm En habitaciones para personas con discapacidad no es aplicable este requisito.	En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.5.	Cama(s): individual, matrimonial, queen size, king size, o cualquier otro.	*	*	*	*	*	No es condicionante ningún tipo en particular, dependerá del mercado de clientes del hotel de turismo; sin embargo, la medida mínima debe ser de 0,90 x 1,90	En buen estado de mantenimiento.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							m. El espacio para la circulación a cada lado de la(s) cama(s) será de 0,60 m, exceptuando el lado de la cabecera de la cama. Con protectores y colchones con fecha de rotación vigente.	
5.3.2.6.	Cabecera.	*	*	*	*	*	Para cada cama.	En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.7.	Lencería incluyendo cobija y dos almohadas por cama.	*	*	*	*	*	Almohadas hipoalergénicas.	En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.8.	Porta maleta.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.9.	Gavetero o estante incorporado al closet o independiente.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.10	Un mueble, sillón o butaca	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.11	Mesa con sillas.	-	-	*	*	*	La cantidad de sillas estará en proporción al tipo de habitación y ocupación. La mesa con sillas debe facilitar como mínimo el servicio de room service.	En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.12	Sala de estar.	-	-	*	*	*	En habitaciones tipo suite.	En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.13	Mesa de noche provista de medios de iluminación (lámpara)	*	*	*	*	*	La iluminación puede estar sobre la mesa de noche, adosada en la pared o en la cabecera de la cama. El interruptor debe estar al alcance de la persona que yace sobre la cama.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.14	Espejo de cuerpo entero.	-	-	-	*	*	En los casos de que el espejo esté adosado a la pared deberá estar a una altura de hasta 25 cm sobre el nivel del piso. Sus medidas mínimas serán de 1,50 m de alto por 60 cm de ancho.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.15	Cortinas o persianas en todas las ventanas de las habitaciones.	*	*	*	*	*	No traslúcidas.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.16	Cesta o Papelera.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.17	Lámpara de Pie.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.18	Ambiente musical en cada habitación.	-	-	*	*	*	Por radio o por canales adicionales.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.19	Televisor de nueva tecnología o generación con control remoto y servicio de canales adicionales a la señal	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
	abierta en cada habitación.							
5.3.2.20	Televisor a color con control remoto y servicio de canales adicionales a la señal abierta en cada habitación.	*	*	*	-	-		
5.3.2.1.	En habitaciones tipo suites televisor de nueva tecnología o generación con control remoto y servicio de canales adicionales a la señal abierta por cada dormitorio y sala de estar.	-	-	-	-	*		
5.3.2.21	En habitaciones tipo suites televisor a color con control remoto y servicio de canales adicionales a la señal abierta por cada dormitorio y sala de estar.	-	-	*	*	-		
5.3.2.22	Guía de canales.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.22	Teléfono	*	*	*	*	*	Toda unidad habitacional deberá contar con servicio telefónico con salida interna. Los hoteles de 4 y 5 estrellas deberán contar además con salida externa a través de un servicio centralizado o individual.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.23	Carpeta con papel carta y sobre con bolígrafo.	-	-	-	*	*	O en su defecto libreta, block, taco, entre otros. Deben contar con el logotipo del hotel de turismo.	En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.24	Guía telefónica local.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
5.3.2.25	Nevera ejecutiva con servicio de mini bar con lista de precios.	-	-	-	-	*	Mínimo en dos (2) idiomas.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.26	Nevera ejecutiva.	-	-	-	*	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.27	Porta flux o perchero de pie.	-	-	-	-	*	Para hoteles urbanos.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.28	Cafetera eléctrica y tazas según el número de huésped.	-	-	-	-	*	Dotada de filtro, café, té, azúcar (refinada y dietética), removedores.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.29	Mesa de planchar y plancha	-	-	-	-	*	Ubicado dentro del closet.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.30	Aire acondicionado regulable y silencioso.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.31	Bolsa para ropa sucia.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
5.3.2.32	Kit lustra zapatos.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.33	Caja de seguridad.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.34	Jarra y vasos para agua potable, según el número de huéspedes.	*	*	*	*	*	Si existe servicio de agua mineral envasada solo se requieren los vasos; además, este servicio debe ser diario y sin costo adicional.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.35	Tomacorrientes.	*	*	*	*	*	Con indicador de voltaje. En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, los tomacorrientes deben situarse entre 75 cm y 90 cm por encima del nivel del piso. Cumplir con la normativa legal vigente.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.36	Interruptores de los circuitos de iluminación.	*	*	*	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, los interruptores deben situarse entre 90 cm y 110 cm por encima del nivel del piso. Cumplir con la normativa legal vigente.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.37	Dispositivo de encendido y apagado cerca de las camas.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.3.	Servicios:							
5.3.3.1.	Servicio de agua mineral envasada.	-	-	*	*	*	Servicio gratuito durante toda la estadía, según la ocupación.	
5.3.3.2.	Servicio de agua potable	*	*	-	-	-	Puede prestarse el servicio en el pasillo del piso o en lugar de fácil acceso con señalización.	
5.3.3.3.	Cuna o corral	-	-	*	*	*	A solicitud del huésped.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.3.4.	Cama adicional.	*	*	*	*	*	A solicitud del huésped. Debe retirarse una vez efectuado el check out del huésped. La medida mínima debe corresponder a una cama individual de 0,90 x 1,90 m.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.3.5.	Plancha y mesa de planchar.	*	*	*	*	-	A solicitud del huésped.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.3.6.	Lencería extra a solicitud del huésped.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.3.7.	Cambio de sábanas.	*	*	*	*	*	El cambio de lencería de sábanas dependerá de: 1. La política de conservación y preservación al medio ambiente que tenga establecido el hotel de turismo. La misma debe estar	

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							publicada en las habitaciones, a la vista de los turistas. 2. A solicitud del huésped. 3. Por nuevo huésped.	
5.3.3.8.	Servicio de llamadas Internacionales y nacionales.	*	*	*	*	*		
5.3.3.9.	Servicio de despertador	*	*	*	*	*	A través de cualquier sistema.	
5.3.3.10	Tarifa del servicio telefónico.	*	*	*	*	*		
5.3.3.11	Información turística.	*	*	*	*	*	A través de cualquier medio audiovisual.	
5.3.3.12	Servicio a la habitación (Room Service).	-	-	16 h	24 h	24 h	h=Horas Tiempo mínimo de horas de servicio diario.	
5.3.3.13	Servicio de Hielo.	-	-	*	*	*	Puede prestarse el servicio en el pasillo del piso. Debe estar señalizado de manera que se pueda ubicar desde cualquier punto del pasillo.	
5.3.3.14	Servicio de conexión Internet inalámbrico (Wi-Fi).	-	-	-	*	*		
5.3.3.15	Servicio de conexión a Internet en la habitaciones.	*	*	*	-	-		
5.3.3.16	Diario o revistas en habitaciones	-	-	-	-	*		
5.4	Servicio Sanitario:							
5.4.1	Construcción:							
5.4.1.1.	Área de sanitario.	2,5 m ²	2,5 m ²	2,5 m ²	4,0 m ²	5,0 m ²	Medida mínima. En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad debe cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
5.4.1.2.	Ventilación a través de descarga o ventanas.	*	*	*	*	*	De acuerdo a la normativa legal aplicable a la materia.	
5.4.1.3.	Tomacorrientes con indicador de voltaje.	*	*	*	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
5.4.1.4.	Iluminación general y de espejo.	*	*	*	*	*		
5.4.1.5	Auxiliar de Teléfono.	-	-	-	-	*		
5.4.2.	Equipamiento:							

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
5.4.2.1.	Lavamanos.	*	*	*	*	*	En caso de que sea una unidad habitacional para personas con discapacidad, Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.2.	Espejo.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.3.	Ducha.	*	*	*	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.4.	Ducha manual o bidet.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.5.	Jabonera	*	*	*	*	*	Tanto para el lavamanos como para el área de la ducha. En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.6.	Puerta de ducha.	-	-	*	*	*	En caso de ser unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.7.	Cortina de ducha.	*	*	-	-	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.8.	Excusado con tapa.	*	*	*	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
5.4.2.9.	Porta toallas.	*	*	*	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.10	Porta papel sanitario	*	*	*	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.11	Gancho (Hook).	-	-	*	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.12	Papelera	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.13	Alfombrín de baño.	*	*	*	*	*	Dimensiones mínimas de 0,50 x 0,76 m. En habitaciones para personas con discapacidad no es aplicable	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							este requisito.	
5.4.2.14	Espejo de aumento de dos caras con iluminación.	-	-	-	-	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.15	Secador de cabello.	-	-	-	*	*	En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.16	Papel higiénico color blanco, mínimo dos rollos.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.17	Kit de baño:							
5.4.2.18	Champú.	*	*	*	*	*	La cantidad mínima dependerá de la ocupación de la habitación. Reponer de acuerdo al consumo.	
5.4.2.19	Enjuague.	*	*	*	*	*		
5.4.2.20	Jabón de tocador.	*	*	*	*	*		
5.4.2.21	Amenities de baño	-	-	-	*	*		Por cada nuevo huésped.
5.4.2.22	Juego de toallas de tres piezas por huésped.	-	-	-	*	*	Un juego de toallas está conformado por: - Una toalla de ducha: Dimensión mínima de 60 cm x 1,40 m . -Una toalla de mano: Dimensión mínima de 40 cm x 70 cm - Una toalla facial: Dimensión mínima de 30 cm x 30 cm	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.23	Juego de toallas de dos piezas por huésped.	*	*	*	-	-	Un juego de toallas está conformado por: - Una toalla de ducha: Dimensión mínima de 60 cm x 1,40 m . -Una toalla de mano: Dimensión mínima de 40 cm x 70 cm	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.24	Bata de baño y pantuflas.	-	-	-	-	*	Por huésped.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.2.25	Vasos.	*	*	*	*	*	Por número de huésped.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.4.3.	Servicios:							
5.4.3.1	Cambio de lencería de toallas.	*	*	*	*	*	El cambio de lencería de toallas dependerá de: 1. La política de conservación y preservación al medio ambiente que tenga establecido el hotel de turismo. La misma debe estar publicada en las habitaciones, a la vista de los turistas. 2. A solicitud del huésped. 3. Por nuevo huésped.	

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
5.4.3.2	Servicio de agua fría y caliente.	*	*	*	*	*	Disponible las 24 h en la ducha y lavamanos.	
6	Servicios de alimentos y bebidas: Los hoteles de turismo de 3, 4 y 5 estrellas deben tener entrada de servicio peatonal y entrada de servicio vehicular.							
6.1	<i>Restaurante diario:</i>							
6.1.1.	<i>Construcción:</i>							
6.1.1.1	Área del comedor.	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	Área: Índice por número de habitaciones.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.1.1.2	Entrada principal.	*	*	*	*	*		
6.1.1.3	Salida de emergencia.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal vigente	
6.1.1.4	Sanitarios (damas y caballeros)	*	*	*	*	*	Ver el punto 6.6	
6.1.2.	<i>Equipamiento:</i>							
6.1.2.1.	Aire acondicionado regulable y silencioso.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.2.	Aire acondicionado.	*	*	*	-	-		
6.1.2.3.	Ambiente musical.	*	*	*	*	*	Sin sobrepasar los niveles aceptados (65 decibeles según la Organización Mundial de la Salud -OMS-).	El equipo, sus componentes o cualquier elemento empleado para proporcionar un ambiente musical debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.4.	Carrito o mesón de postre.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.5.	Mueble del cajero.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.6.	Mueble de lencerías y cubiertos (estación de mesoneros).	*	*	*	*	*	Una estación por cada cien (100) comensales.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.7.	Mesón de entremeses, área para buffet.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.8.	Mesas móviles para parrilla, flambeo, entre otros.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.9.	Mesas para los comensales.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento. La disposición de las mismas debe permitir la libre circulación de los comensales y personal que opere en esta área.
6.1.2.10	Sillas disponibles para los comensales de acuerdo a la capacidad de la mesa.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento. La disposición de las mismas debe permitir la libre circulación de los comensales y personal que opere en esta área.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
6.1.2.11	Silla para niños y niñas.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.1.2.12	Vajilla de porcelana.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpia.
6.1.2.13	Vajilla de cerámica.	*	*	*	-	-		En buen estado de mantenimiento y limpia.
6.1.2.14	Cubertería de alta calidad de acero inoxidable.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpios.
6.1.2.15	Cubertería de acero inoxidable.	*	*	*	-	-		En buen estado de mantenimiento y limpios.
6.1.2.16	Vasos y copas de cristal.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.1.2.17	Vasos y copas de vidrio.	*	*	*	-	-		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.1.2.18	Mantelería o manteles Individuales.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.1.2.19	Servilletas de tela.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.1.2.20	Servilletas desechables.	*	*	*	-	-		Deben estar limpias.
6.1.2.21	Menú con lista de precios.	*	*	*	*	*	En los casos que el servicio sea tipo buffet el establecimiento contará con habladores de identificación de alimentos. En los Hoteles de 3, 4 y 5 estrellas deben estar como mínimo en dos idiomas.	En buen estado de mantenimiento.
6.1.2.22	Horario de servicio al público.	*	*	*	*	*	A la vista del público.	En buen estado de mantenimiento y de fácil visibilidad.
6.1.3. Servicios:								
6.1.3.1.	Desayuno, almuerzo y cena.	-	-	*	*	*		
6.1.3.2.	Desayuno, almuerzo o cena.	*	*	-	-	-	Los hoteles de 1 estrella contarán como mínimo con un servicio de alimentos y bebidas y los hoteles de 2 estrellas con dos.	
6.1.3.3.	Maitre bilingüe.	-	-	-	-	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.1.3.4.	Capitán de comedor bilingüe.	-	-	-	*	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.1.3.5.	Sommelier	-	-	-	-	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.1.3.6.	Mesoneros.	*	*	*	*	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.2 Restaurante especial								
6.2.1. Construcción:								
6.2.1.1.	Área del comedor.	-	-	-	0,7	0,7	Área: Índice por número de habitaciones.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
								otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.2.1.2.	Entrada principal.	-	-	-	*	*		
6.2.1.3.	Salida de emergencia.	-	-	-	*	*	Cumplir con la normativa legal vigente.	
6.2.1.4.	Entrada de servicio peatonal, independiente a la de los huéspedes.	-	-	-	*	*		
6.2.1.5.	Entrada de servicio vehicular, independiente a la de los huéspedes.	-	-	-	*	*		
6.2.1.6.	Sanitarios (damas y caballeros)				*	*	Ver el punto 6.6	
6.2.2. Equipamiento:								
6.2.2.1.	Aire acondicionado regulable y silencioso.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.2.2.	Ambiente musical o música en vivo.	-	-	-	*	*	Sin sobrepasar los niveles aceptados (65 decibeles según la Organización Mundial de la Salud -OMS-).	El equipo, sus componentes o cualquier elemento empleado para proporcionar un ambiente musical debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.2.3.	Carrito de servicio	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.2.4.	Mueble del cajero.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.2.5.	Mueble de lencerías y cubiertos (estación de mesoneros).	-	-	-	*	*	Una estación por cada cien (100) comensales.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.2.6.	Mesas para los comensales.	-	-	-	*	*		La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.2.7.	Sillas disponibles para los comensales de acuerdo a la capacidad de la mesa.	-	-	-	*	*		La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.2.8.	Silla para niños y niñas.	-	-	-	*	*	Una (1) silla por cada (20) veinte comensales.	La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.2.9.	Vajilla de primera calidad.	-	-	-	*	*	Esto estará sujeto a la especialidad y tema del restaurante.	En buen estado de mantenimiento y limpios.
6.2.2.10	Vasos y copas.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.2.2.11	Cubiertos de acero	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
.	inoxidable de alta calidad.							y limpias.
6.2.2.12	Mantelería.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.2.2.13	Servilletas de tela.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.2.2.14	Horario de servicio al público.	-	-	-	*	*	Con un servicio como mínimo al día.	En buen estado de mantenimiento y de fácil visibilidad.
6.2.2.15	Carta y menú con precio.	-	-	-	*	*	Mínimo en dos idiomas.	En buen estado de mantenimiento.
6.2.3.	Servicios:							
6.2.3.1.	Capitán de comedor bilingüe.	-	-	-	*	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.2.3.2.	Mesoneros.	-	-	-	*	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.3	Restaurante Gourmet							
6.3.1.	Construcción							
6.3.1.1.	Área del comedor.	-	-	-	-	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.3.1.2.	Área de sala de espera, guardarropa o vestíbulo.	-	-	-	-	*		
6.3.1.3.	Área de cocina.	-	-	-	-	*	De uso exclusivo para la preparación y conservación de los alimentos y bebidas.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas, equipos, batería de cocina, utensilios, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.3.1.4.	Entrada principal.	-	-	-	-	*		
6.3.1.5.	Salida de emergencia.	-	-	-	-	*		
6.3.1.6.	Entrada de servicio peatonal, independiente a la de los huéspedes.	-	-	-	-	*		
6.3.1.7.	Entrada de servicio vehicular, independiente a la de los huéspedes.	-	-	-	-	*		
6.3.1.8.	Sanitarios (Para damas y caballeros)	-	-	-	-	*	De uso exclusivo para este servicio. Serán evaluados de acuerdo a lo establecido en el punto 6.6	
6.3.2.	Equipamiento:							
6.3.2.1.	Aire acondicionado regulable y silencioso.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.3.2.2.	Ambiente musical o música en vivo.	-	-	-	-	*	Sin sobrepasar los niveles aceptados (65 decibeles según la	El equipo, sus componentes o cualquier elemento empleado

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							Organización Mundial de la Salud -OMS-).	para proporcionar un ambiente musical debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.3.2.3.	Antesala	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.3.2.4.	Carrito de servicio	-	-	-	-	*		
6.3.2.5.	Mueble del cajero.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.3.2.6.	Mueble de lencerías y cubiertos (estación de mesoneros).	-	-	-	-	*	Una estación por cada cien (100) comensales.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.3.2.7.	Mesas para los comensales.	-	-	-	-	*		La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.3.2.8.	Sillas disponibles para los comensales de acuerdo a la capacidad de la mesa.	-	-	-	-	*		La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.3.2.9.	Silla para niños y niñas.	-	-	-	-	*	Una (1) silla por cada (20) veinte comensales.	La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.3.2.10	Vajilla de primera calidad.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y limpios.
6.3.2.11	Vasos y copas de cristal.	-	-	-	-	*	Sujeto a la especialidad y tema del restaurante.	En buen estado de mantenimiento y limpios.
6.3.2.12	Cubiertos de acero inoxidable de alta calidad.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y limpios.
6.3.2.13	Mantelería.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.3.2.14	Servilletas de tela.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.3.2.15	Cocina	-	-	-	-	*	Equipada con todos los utensilios, enseres, equipos, batería y demás elementos necesarios para la preparación de los alimentos.	En buen estado de mantenimiento y limpias.
6.3.2.16	Horario de servicio al público.	-	-	-	-	*	Con un servicio como mínimo al día.	En buen estado de mantenimiento y de fácil visibilidad.
6.3.2.17	Carta y menú con precio.	-	-	-	-	*	Mínimo en dos idiomas.	En buen estado de mantenimiento.
6.3.2.18	Carta de vinos.	-	-	-	-	*	Mínimo en dos idiomas.	En buen estado de mantenimiento.
6.3.3.	Servicios:							

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
6.3.3.1.	Chef.	-	-	-	-	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.3.3.2.	Capitán de comedor bilingüe.	-	-	-	-	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.3.3.3.	Mesoneros.	-	-	-	-	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.3.3.4.	Sommelier.	-	-	-	-	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.3.3.5.	Reservación.	-	-	-	-	*	El personal encargado de este servicio debe dominar el inglés.	
6.3.3.6.	Valet parking.	-	-	-	-	*		
6.4	Bar:							
6.4.1.	Construcción:							
6.4.1.1.	Área de bar.	-	-	*	*	*		
6.4.1.2.	Área para depósito diario del Bar	-	-	0,06	0,08	0,1	Área: Índice por número de habitaciones.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.4.1.3.	Área de poltronas, sofás o sillas y mesas.	-	-	*	*	*		
6.4.1.4.	Área de depósito de botellas y bebidas.	-	-	-	*	*		
6.4.1.5.	Área de depósito de hielo o máquina de hielo.	-	-	*	*	*		
6.4.1.6.	Área para música en vivo.	-	-	-	-	*		
6.4.1.7.	Sanitarios públicos (damas y caballeros)	-	-	*	*	*	Ver el punto 6.6	
6.4.2.	Equipamiento:							
6.4.2.1.	Enfriador de botellas y enfriador de agua.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.4.2.2.	Frega copas.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.4.2.3.	Mueble del cajero.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.4.2.4.	Estantería para vasos – copas.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.4.2.5.	Poltronas, sofás o sillas y mesas.	-	-	*	*	*		La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. En buen estado de mantenimiento y limpia.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
6.4.2.6.	Barra para el servicio de los turistas y visitantes.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpia.
6.4.2.7.	Hieleras con pedestal.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.4.2.8.	Hieleras.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.4.2.9.	Ficha técnica de las bebidas que se preparan.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.4.2.10	Carta coctelera con lista de precios.	-	-	*	*	*	Mínimo dos idiomas.	En buen estado de mantenimiento.
6.4.2.11	Horario de atención al público.	-	-	6 h	6 h	12 h	Mínimo de horas de servicio diario.	En buen estado de mantenimiento y de fácil visibilidad.
6.4.3.	Servicios:							
6.4.3.1.	Barman bilingüe.	-	-	*	*	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.4.3.2.	Aperitivos	-	-	-	-	*	Disponer de una carta o menú con precio, mínimo en dos idiomas. La vajilla y cubertería dependerá del tipo de la especialización del alimento.	En buen estado de mantenimiento.
6.4.3.3.	Mesoneros	-	-	-	-	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.5	Fuente de Soda: Para hoteles con playa o piscina. Debe estar ubicado adyacente a esta(s) área(s).							
6.5.1.	Construcción:							
6.5.1.1.	Área para la fuente de soda.	-	-	0,40m ²	0,50m ²	0,60m ²	Área: Índice por número de habitaciones.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.5.1.2.	Área de sillas y mesas.	-	-	*	*	*		
6.5.1.3.	Área para depósito.	-	-	*	*	*		
6.5.1.4.	Sanitarios públicos (damas y caballeros)	-	-	*	*	*	Ver el punto 6.6	
6.5.2.	Equipamiento:							
6.5.2.1.	Conservador de helados.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.5.2.2.	Enfriador de botellas.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.5.2.3.	Mueble del cajero.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.5.2.4.	Mueble de uso general.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.5.2.5.	Mesas y sillas.	-	-	*	*	*		La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
								En buen estado de mantenimiento y limpia.
6.5.2.6.	Vajilla.	-	-	*	*	*	Mínimo de plástico desechable para el área de la piscina.	En buen estado de mantenimiento y limpia.
6.5.2.7.	Cubertería de acero inoxidable.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpia.
6.5.2.8.	Vasos y copas.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y limpia.
6.5.2.9.	Horario de servicio al público.	-	-	*	*	*	A la vista del público.	En buen estado de mantenimiento y de fácil visibilidad.
6.5.2.10.	Menú con precio.	-	-	*	*	*	Mínimo dos idiomas.	En buen estado de mantenimiento.
6.5.3.	Servicios:							
6.5.3.1.	Comida rápida y ligera.	-	-	*	*	*		
6.5.3.2.	Mesoneros	-	-	*	*	*	Debidamente identificado y uniformado (Nombre y cargo).	
6.6	Servicios Sanitarios para cada punto de alimentos y bebidas: Cada punto de alimentos y bebidas tendrá un baño para damas y uno para caballeros.							
6.6.1.	Construcción:							
6.6.1.1.	Las dimensiones de las salas sanitarias estarán de acuerdo con el número y tipo de las piezas sanitarias que se instalarán en ellas, previendo los espacios mínimos necesarios para su adecuado uso, limpieza, reparación e inspección.	*	*	*	*	*	Deberá contar como mínimo con una sala para personas con discapacidad (damas y caballeros)	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento. Cumplir con la normativa legal vigente.
6.6.1.2.	Contar con ventilación e iluminación natural o artificial.	*	*	*	*	*		
6.6.2.	Equipamiento: El equipamiento en baños para personas con discapacidad debe cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.							
6.6.2.1.	Lavamanos.	*	*	*	*	*	La cantidad mínima de lavamanos, para hoteles de 5 estrellas, será la mitad al número de excusados. Debe contar como mínimo con un lavamanos para personas con discapacidad.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.2.	Espejo.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.3.	Espejo de cuerpo entero.	-	-	-	*	*	En los casos de que el espejo esté adosado a la pared o a cualquier superficie, deberá estar a una altura de hasta 25 cm sobre el nivel del piso. Sus	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							medidas mínimas serán de 1,50 m de alto por 60 cm de ancho.	
6.6.2.4.	Jabón líquido con dispensador.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.5.	Toallas de papel con absorbentes dispensador.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.6.	Toallas de papel absorbentes	*	*	-	-	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.7.	Excusado.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.8.	Mobiliario para el cambio de pañales.	-	-	*	*	*	Tanto en el baño de damas como en el baño de caballeros	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.9.	Papelera o cesto higiénico con tapa.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.10.	Papel higiénico de color blanco.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.6.2.11.	Ambientador para baños.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.2.12.	Elementos decorativos.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.6.2.13.	Identificación.	*	*	*	*	*	El baño para personas con discapacidad debe estar identificado según la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.6.3.	Servicio:							
6.6.3.1.	En zonas de climas fríos debe ofrecer agua caliente en el lavamanos.	-	-	*	*	*		
6.7	Comedor de empleados:							
6.7.1.	Construcción:							
6.7.1.1.	Área del comedor.	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	Medida mínima del área es igual al número de trabajadores según turno por el índice. Se tomará como referencia el turno con mayor capacidad de trabajadores.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.7.1.2.	Área para el lavado de vajilla.	*	*	*	*	*		
6.7.1.3.	Entrada principal.	*	*	*	*	*		
6.7.1.4.	Salida de emergencia.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal vigente.	
6.7.2.	Equipamiento:							
6.7.2.1.	Aire acondicionado regulable y silencioso.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
6.7.2.2.	Mesas para los comensales.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.7.2.3.	Sillas disponibles para los comensales de acuerdo a la capacidad de la mesa.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.7.2.4.	Vajilla.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.7.2.5.	Cubertería.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.7.2.6.	Vasos.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.7.2.7.	Mantelería.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.7.2.8.	Servilletas.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.7.2.9.	Lavaplatos.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.7.2.10	Hornos microondas.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.7.2.11	Agua potable.	*	*	*	*	*	Filtro de agua.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.7.2.12	Refrigerador	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.7.3.	Servicios:							
6.7.3.1.	Acceso al espacio del comedor de acuerdo al turno.	*	*	*	*	*		
6.8	Cocina Principal:							
6.8.1.	Construcción:							
6.8.1.1.	Área de la cocina.	0,25	0,50	0,50	0,70	0,70	Área: Índice por número de habitaciones.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.8.1.2.	Área para armar los platos.	-	-	-	-	*		
6.8.1.3.	Área para el depósito de alimentos no perecederos.	*	*	*	*	*		
6.8.1.4.	Área para la despensa diaria.	*	*	*	*	*		
6.8.1.5.	Área de almacén de bebidas refrigeradas y a temperatura ambiente.	-	-	*	*	*		
6.8.1.6.	Área de almacén de utensilios.	*	*	*	*	*		
6.8.1.7.	Área para línea de comida caliente.	*	*	*	*	*		

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
6.8.1.8.	Área para línea de comida fría.	-	-	*	*	*		
6.8.1.9.	Zona de preparación de pescados.	-	-	*	*	*		
6.8.1.10	Zona de desposte.	-	-	*	*	*		
6.8.1.11	Zona de panadería y pastelería.	-	-	-	-	*		
6.8.1.12	Zona de lavado: vajilla, cristalería, ollas, remoción de basura y desperdicios.	*	*	*	*	*	Para los hoteles de turismo de categoría 1, 2, 3 puede ser el lavado de forma manual. En caso de 4 y 5 con máquinas industriales especiales para el lavado de vajilla, cristalería entre otros.	
6.8.1.13	Área de aislamiento entre cocina y sala de restaurante.	-	-	-	*	*		
6.8.1.14	Área claramente definida para la atención del room service.	-	-	0,08	0,09	0,10	Área: Índice por número de habitaciones.	
6.8.2. Equipamiento:								
6.8.2.1.	Campanas de extracción sobre cada uno de los equipos de cocinas, (hornillas), planchas para asar, y otros similares.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.2.	Sistema de ventilación.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.3.	Cocina industrial.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.4.	Cocina.	*	*	-	-	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.5.	Despensa de alimentos.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.6.	Despensa de uso diario	-	-	*	*	*	Se requiere cuando el depósito o despensa de alimentos no se encuentra cerca de la cocina.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.7.	Cavas de uso diario.	*	*	*	*	*	Pueden ser sustituidas por equipos de congelación o refrigeración. La temperatura promedio será de 0°C	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.8.	Cavas para lácteos, vegetales y frutas.	-	-	*	*	*	La temperatura promedio debe ser: -Frutas y hortalizas de clima templado entre 0°C y 4°C; -Frutas de clima subtropical y tropical entre 8°C y 13°C.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.9.	Cavas para carnes.	-	-	*	*	*	La temperatura promedio debe estar a - 30°C	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
6.8.2.10	Cavas para pescados y mariscos.	*	*	*	*	*	La temperatura promedio debe estar a -40°C.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.11	Cavas de congelados para uso general.	*	*	*	*	*	La temperatura promedio debe estar entre -1°C a -4°C.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.12	Cavas para vinos	-	-	-	*	*	La temperatura mínima dependerá del tipo de vino.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.13	Cocina con extractor de humos.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.14	Ficha técnica de los alimentos y bebidas que se preparen en el establecimiento.	*	*	*	*	*	Existirá una ficha técnica por cada uno de los alimentos y bebidas que se preparen en la cocina del hotel de turismo. Si se dispone de varias cocinas, cada una de ellas tendrá a disposición la ficha técnica correspondiente. Si alguno de los puntos de alimentos y bebidas está en concesión también deberá cumplir con este requisito.	En buen estado de mantenimiento.
6.8.2.15	Mesa para la preparación de uso general.	*	*	-	-	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.16	Mesa para la preparación de vegetales, pasta y frutas.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.17	Mesa para la preparación de pescados.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.18	Mesa para la preparación de carnes.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.19	Mesa para la preparación de panes y repostería.	-	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.20	Lavadora de cristalería y cubtería.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.21	Lavadora de vajilla y esterilización.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.22	Guantes para el manejo de vegetales.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.23	Carros cerrados para la entrega de room service.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.24	Cubreplato para la entrega de room service.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.25	Bandejas para el servicio a la habitación (room service).	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.2.26	Sistemas informáticos y de comunicación en	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
	redes (room services).							
6.8.2.27	Carros bandejeros.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.8.3. Servicios:								
6.8.3.1.	Servicio a la habitación de (room service).	-	-	16 h	24 h	24 h	Tiempo mínimo diario del servicio según categoría.	
6.8.3.2.	Desayunos, almuerzos y cenas.	-	-	*	*	*		
6.8.3.3.	Desayunos, almuerzos o cenas.	*	*	-	-	-		
6.9 Cocina auxiliar:								
6.9.1. Construcción:								
6.9.1.1.	Anexa al área de servir en una sala de eventos, banquetes o convenciones.	-	-	*	*	*		Todos sus elementos así como el área que la circunda (pisos, techos, paredes) deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.9.2. Equipamiento:								
6.9.2.1.	Cocina.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.9.2.2.	Carro de cocina.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.9.3. Servicio:								
6.9.3.1.	Apoyo a la cocina principal.	-	-	*	*	*		
7 Área Administrativa.								
7.1 Áreas de oficinas:								
7.1.1 Construcción:								
7.1.1.1.	Área claramente definida para la operación de los diferentes departamentos según la estructura del establecimiento.	*	*	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
7.1.1.2.	Área claramente definida para la asistencia de los departamentos a que hubiere lugar según la estructura del establecimiento.	-	-	-	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
7.1.1.3.	Área de espera o antesala a los departamentos a que hubiere lugar según la estructura del	-	-	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
	establecimiento.							
7.1.1.4.	Área de baños para el personal (Damas y Caballeros).	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, piezas sanitarias, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
7.1.1.5.	Ancho mínimo de los pasillos de acceso de 1,50 m.	*	*	*	*	*		
7.1.1.6.	Salidas de emergencia.	*	*	*	*	*	claramente identificadas y sin obstáculos ni barreras	
7.1.1.7.	El área debe contar con una ventilación apropiada para el bienestar de los empleados.	*	*	*	*	*		
7.1.2.	Equipamiento:							
7.1.2.1.	Mobiliario y equipos necesarios para su funcionamiento.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
7.1.2.2.	Lámparas para la iluminación artificial.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
7.1.2.3.	Aire acondicionado.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
7.1.2.4.	Señales que permitan identificar las diferentes áreas así como las salidas de emergencia.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
7.1.2.5.	Sistema de seguridad contra incendio.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
7.1.2.6.	Puertas de escape.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
7.1.2.7.	Baños para el personal (damas y caballeros).	*	*	*	*	*	Dotación mínima: lavamanos, espejo, jabón líquido con dispensador, toallas absorbentes, excusados, papeleras. Debe estar señalizado.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
7.1.3.	Servicios:							
7.1.3.1.	Asistencia tanto al turista visitante como al personal cuando sea requerida.	*	*	*	*	*		
7.1.3.2.	Perfil de la ocupación hotelera	*	*	*	*	*	En concordancia con la normativa legal vigente. Debe estar actualizada.	
8	Dependencia de Servicios Generales							
8.1	División de Gerencia de Habitaciones:							
8.1.1	Construcción:							

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
8.1.1.1.	Área claramente definida para la operación de la gerencia de habitaciones.	*	*	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.2.	Área claramente definida para la asistente de la gerencia de habitaciones.	-	-	-	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.3.	Área claramente definida para la oficina del ama de llaves.	-	-	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.4.	Área claramente definida para la lavandería con área de trabajo para atención al turista y visitante.	*	*	0,6	0,65	0,7	Área: Índice por número de habitaciones. Los hoteles 3 estrellas que tengan menos de 100 habitaciones no están obligados a cumplir con la medida mínima. En caso de no tener el equipamiento ni el área puede ser prestado por terceros.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.5.	Área para el depósito de productos para el lavado.	-	-	0,1	0,1	0,1	Área= índice por el total de m ² del área de la lavandería.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.6.	Área para el cuarto de costura (integrado al área de lavandería).	-	-	-	*	*	En caso de no tener el equipamiento ni el área puede ser prestada por terceros.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.7.	Área para el depósito de ropa sucia.	-	-	0,08	0,08	0,1	Del área de la lavandería. En caso de no contar con servicio propio de lavandería deberá contar con depósito de ropa sucia.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.8.	Área para el depósito de ropa limpia.	-	-	0,08	0,08	0,1	Del área de la lavandería. En caso de no contar con servicio propio de lavandería deberá contar con depósito de ropa sucia.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.9.	Área para el depósito de lencería y utilería.	*	*	0,08	0,08	0,1	Del área de la lavandería. Con capacidad para las dotaciones de reserva.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.10	Área para el cuarto de camarera con lavamopas.	*	*	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.1.11	El área debe contar con una ventilación apropiada para el bienestar de los empleados.	*	*	*	*	*		
8.1.2.	Equipamiento:							
8.1.2.1.	Mobiliario y equipos necesarios para el funcionamiento del departamento de	*	*	*	*	*	Gerencia de habitaciones, ama de llaves, cuarto de costura.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
	habitaciones.							
8.1.2.2.	Aire acondicionado.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.3.	Luminarias.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.4.	Señales que permitan identificar las diferentes áreas así como las salidas de emergencia.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.5.	Sistema de seguridad contra incendio.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.6.	Puertas de escape.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.7.	Mobiliario para el depósito de ropa sucia.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.8.	Mobiliario para el depósito de ropa limpia.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.9.	Mobiliario para el depósito de productos para el lavado.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.10.	Lavadoras, secadoras, planchadoras, etc.	*	*	*	*	*	En caso de no tener el equipamiento ni el área puede ser prestado por terceros.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.11.	Productos para la limpieza, lavado o mantenimiento.	*	*	*	*	*	Tanto para el mantenimiento de las habitaciones, lencería correspondiente y áreas generales del hotel.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
8.1.2.12.	Carrito de ama de llaves.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.13.	Mobiliario para el depósito de lencería y utilería.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.2.14.	Kits o amenities de las habitaciones.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y conservación.
8.1.2.15.	Mobiliario para el cuarto de camarera con lavamopa.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.1.3.	Servicios:							
8.1.3.1.	Servicio de lavandería.	-	-	*	*	*	En caso de no tener el equipamiento ni el área debe ser prestado por terceros.	
8.1.3.2.	Lavado y planchado diario.	-	-	10 h	16 h	24 h	h= Horas	
8.1.3.3.	Servicio Express diario.	-	-	-	*	*		
8.1.3.4.	Tintorería de lunes a viernes.	-	-	*	*	*		
8.1.3.5.	Atención inmediata al	-	-	*	*	*		

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
	turista o huésped cuando este así lo solicite.							
8.2	Departamento o división de alimentos y bebidas:							
8.2.1.	Construcción:							
8.2.1.1.	Área claramente definida para la Oficina del Gerente.	-	-	-	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.2.1.2.	Área claramente definida para la Oficina del Jefe de Cocina.	-	-	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.2.1.3.	Área claramente definida para la Oficina del Ecónomo o Almacenista.	-	-	-	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.2.1.4.	Área de maniobras – carga – descarga.	-	-	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.2.1.5.	Área para montacargas o elevador (para construcciones verticales).	-	-	*	*	*	Según la normativa legal aplicable a la materia.	Sala de máquinas protegida de la intemperie y limpia.
8.2.2.	Equipamiento:							
8.2.2.1.	Contará con el mobiliario y equipos necesarios para el funcionamiento de cada zona o área.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.2.2.2.	Plataforma de carga y descarga.	-	-	10 m ²	20 m ²	20 m ²	Iluminada, demarcada y señalizada. Paredes acabadas con material cerámico o vitrificado.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.2.2.3.	Montacarga o elevador.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.2.2.4.	Lámparas para la iluminación artificial.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.2.2.5.	Aire acondicionado.	-	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.2.3.	Servicio:							
8.2.3.1.	Control de mercancía relacionada al área.	-	-	*	*	*		
8.3	Departamento o división de mantenimiento:							
8.3.1.	Construcción:							
8.3.1.1.	Área claramente definida para la Oficina de mantenimiento.	-	-	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
8.3.1.2.	Zona de depósito de artículos, utensilios y herramientas para el mantenimiento de todas las áreas del establecimiento.	*	*	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.3.	Zona de depósito de muebles.	-	-	-	0,12	0,15	Área: Índice por número de habitaciones.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.4.	Área para taller mecánico.	-	-	-	0,12	0,10	Área: Índice por número de habitaciones. Piso, paredes y techo acabado con material cerámico o vitrificado. Puertas con ancho libre de 0,90 m. resistentes al fuego. Equipados y dotados de sistemas de extracción de aire, sistemas de alarma y contra incendio. Sistemas informáticos y de comunicaciones en redes, mobiliario. Mobiliario según el caso.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.5.	Área para taller de tapicería, carpintería y pintura.	-	-	0,10	0,12	0,15	Área: Índice por número de habitaciones.	
8.3.1.6.	Área para taller de electricidad.	-	-	-	0,10	0,12	Área: Índice por número de habitaciones.	
8.3.1.7.	Área para el tanque de agua.	*	*	*	*	*	Capacidad según dotación por número de huéspedes de acuerdo a la Norma Sanitaria. Estimar previsión adicional mínima para tres (03) días.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.8.	Sala de hidroneumático.	*	*	*	*	*	Piso, paredes y techo acabado con materiales resistentes al fuego. Señalizado, insonorizado, iluminado, ventilado y equipado con sistema de alarma y contra incendio.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.9.	Sala de bombas.	-	-	-	-	*	Aplica sólo para los hoteles con piscina. Piso, paredes y techo acabado con materiales resistentes al fuego. Señalizado, insonorizado, iluminado, ventilado y equipado con sistema de alarma y contra incendio.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.10	Sala de planta eléctrica y medidores.	*	*	*	*	*	Piso, paredes y techo acabado con materiales resistentes al fuego. Señalizado, insonorizado, iluminado, ventilado y equipado con sistema de alarma y contra incendio.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
8.3.1.11	Área de la planta eléctrica.	-	-	-	*	*		
8.3.1.12	Sala de equipos de aire acondicionado.	*	*	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.13	Sala de equipos especiales de comunicaciones.	*	*	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.14	Depósito de basura hermética.	0,05	0,08	0,12	0,12	0,12	Área: Índice por número de habitaciones. Para desechos generales. Pisos y paredes acabados con material cerámico o vitrificado. Según norma específica aplicable.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.1.15	Depósito de basura refrigerada.	0,05	0,08	0,12	0,12	0,15	Área: Índice por número de habitaciones. Para desechos orgánicos. Pisos y paredes acabados con material cerámico o vitrificado. Según norma específica aplicable.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.3.2.	Equipamiento:							
8.3.2.1.	Contará con el mobiliario y equipos necesarios para el funcionamiento y mantenimiento de cada zona o área.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.3.2.2.	Luminarias.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.3.2.3.	Aire acondicionado.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.3.2.4.	Sistema de seguridad contra incendio.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal vigente en la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.3.2.5.	Tanque de agua.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.3.2.6.	Planta eléctrica.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.3.2.7.	Contenedores	*	*	*	*	*	Separados para: papel, metal, vidrio y plástico.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.3.3.	Servicios:							
8.3.3.1.	Mantenimiento y limpieza de todas las áreas y equipos del establecimiento.	*	*	*	*	*		
8.3.3.2.	Atención inmediata al turista o visitante cuando este así lo solicite.	-	-	*	*	*		
8.4	Departamento o división de seguridad:							

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
8.4.1. Construcción:								
8.4.1.1.	Área claramente definida para la Oficina de seguridad.	*	*	*	*	*		Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.4.1.2.	Entrada de servicio.	*	*	*	*	*	Independiente de la entrada de los turistas y visitantes. Debidamente señalizada y dotada de sistemas de seguridad.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.4.1.3.	Acceso peatonal para empleados.	*	*	*	*	*	Caminería con ancho mínimo de 1,20 m, con piso acabado, iluminada y señalizada. Puerta de entrada de acceso con ancho libre mínimo de 0.90, dotada de sistemas manuales de apertura y cierre de puertas.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.4.1.4.	Acceso vehicular de servicio.	-	-	*	*	*	Pavimentada, demarcada, iluminada, demarcada y señalizada.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.4.1.5.	Área para la sala de servicios médicos.	-	-	-	25 m ²	25 m ²	Área mínima. En hoteles de 1, 2 y 3 estrellas ubicados en zonas rurales será obligatorio la sala de primeros auxilios.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.4.1.6.	Área de radio difusión.	*	*	*	*	*	Para hoteles de selva, llanos y montaña.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.4.2. Equipamiento:								
8.4.2.1.	Mobiliario y equipos necesarios para el funcionamiento de cada zona o área.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.4.2.2.	Contará con los equipos necesarios para el resguardo de todas las instalaciones del establecimiento.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.4.2.3.	Puerta o vía de acceso al hotel de turismo para el personal.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.4.2.4.	Lámparas para la iluminación artificial.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.4.2.5.	Aire acondicionado.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.4.2.6.	Botiquín de Primeros Auxilios.	*	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.4.2.7.	Sala a disposición de	*	*	*	*	*	Camilla, tensiómetro, etc.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
	Servicios Médicos.							
8.4.2.8.	Ambulancia.	*	*	*	*	*	En caso de no tener la ambulancia, este servicio puede ser prestado por terceros. Para hoteles de turismo de selva, montaña y llanos que se encuentren lejos de cualquier clínica o centro de atención para casos de emergencia (más de 20 minutos).	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.4.3. Servicios:								
8.4.3.1.	Control de asistencia de empleados.	*	*	*	*	*		
8.4.3.2.	Médico.	-	-	-	*	*		
8.4.3.3.	Seguridad y asistencia médica al turista, visitante y empleados del establecimiento.	*	*	*	*	*		
ADMINISTRATIVO								
9 Administración y Organización:								
9.1. Instrumentos Administrativos:								
9.1.1.	Manual de organización.	*	*	*	*	*	Debe estar por escrito. Accesible para el personal responsable de informar sobre el funcionamiento básico de cada área.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.1.2.	Manuales de normas y procedimientos para cada dirección o división.	*	*	*	*	*	Deben estar por escrito, cumpliendo con los parámetros en materia de manuales de procedimientos. Deben contener como mínimo los procedimientos vinculados con las actividades que realiza cada dirección o división. El personal debe tener conocimiento sobre los mismos.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.1.3.	Perfiles de cargos.	-	-	-	*	*	Deben estar por escrito. Especificar como mínimo la formación o preparación académica, experiencia laboral y conocimientos complementarios que debe tener el trabajador que ocupe un área determinada.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.1.4.	Programa de capacitación y entrenamiento.	-	-	*	*	*	Debe estar por escrito, indicando la programación anual de los diferentes cursos de formación técnica, científica, tecnológica y humanística que los trabajadores recibirán según el desempeño o puesto de trabajo. En caso de apoyarse de un tercero, indicar cuáles son y el tipo de capacitación.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.1.5.	Programa de reclutamiento e inducción	-	-	*	*	*	Debe estar por escrito, indicando las técnicas y procedimientos	En bien estado de mantenimiento y conservación.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
	al personal.						utilizados para atraer posibles candidatos a ocupar un cargo dentro del establecimiento.	
9.1.6.	Programa de incentivos y ascenso al personal.	*	*	*	*	*	Debe estar por escrito, indicando los incentivos existentes.	En buen estado de mantenimiento.
9.1.7.	Sistema para el control de asistencia para el personal.	*	*	*	*	*	A través de cualquier método.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.1.8.	Personal capacitado para brindar primeros auxilios en el establecimiento.	-	-	*	*	*	Especificar el o los trabajadores capacitados para brindar primeros auxilios, así como la organización que certificó el curso.	
9.1.9.	Plan de mantenimiento del hotel de turismo.	*	*	*	*	*	Debe estar por escrito. Puede ser diseñado para un cumplimiento semestral o anual. El mismo debe estar a la vista del personal correspondiente.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.1.10.	Plan, programa para el control de plagas de todas las áreas del hotel.	*	*	*	*	*	Debe estar por escrito, contemplando tanto las medidas preventivas como las de ejecución que llevará a cabo en un (1) año. El Hotel de Turismo debe conocer o tener identificado los tipos de plagas.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.2	Gestión de Calidad:							
9.2.1.	Política y objetivos de calidad del establecimiento.	-	-	-	*	*	Deben estar por escrito. El personal debe tener conocimiento de los mismos.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.2.2.	Programa de difusión al personal, turistas y visitantes sobre las medidas ecológicas de ahorro de agua.	*	*	*	*	*	Pueden ser sobre el ahorro de agua, energía, entre otros. Deben estar por escrito, estableciendo los medios de divulgación. Estas medidas deben estar exhibidas en un lugar correspondiente y de fácil visualización.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.2.3.	Plan de contingencia para desastres naturales e incendios.	*	*	*	*	*	Debe estar por escrito, contemplando los diferentes procedimientos para cada caso.	En buen estado de mantenimiento y conservación.
9.2.4.	Sistema para quejas, sugerencias y reclamos que contemple el tratamiento de la opinión del turista y visitante.	*	*	*	*	*	Su diseño y puesta en práctica debe permitir de una manera ágil y eficaz el control y mejoramiento continuo de los servicios que presta el hotel. El hotel debe llevar un control de las quejas, sugerencias y reclamos, así como las medidas o soluciones dadas a cada situación.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.2.5.	Mecanismo que asegure que los turistas y visitantes recuperen los objetos olvidados en el establecimiento.	*	*	*	*	*	El procedimiento empleado debe estar por escrito y ser conocido por las personas involucradas en su puesta en práctica. Se debe llevar un registro que contemple como mínimo: fecha de olvido, número de la habitación, nombre y apellido del huésped, descripción del objeto, nombre del trabajador o persona que lo	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							encontró. Se debe especificar en el Reglamento Interno Aplicable al Huésped el tiempo máximo de resguardo del objeto por parte del hotel, a los fines de evitar futuros reclamos.	
9.2.6.	Instrumento de control para los visitantes no alojados en el establecimiento.	*	*	*	*	*	Debe contener como mínimo: fecha de visita, nombre y apellido del visitante, nombre y apellido del huésped, motivo de visita, tiempo de duración.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.2.7.	Mecanismo o instrumento para que el turista y visitante exprese su evaluación con relación al servicio recibido.	*	*	*	*	*	El procedimiento empleado debe estar por escrito y ser conocido por las personas involucradas en su puesta en práctica. La información suministrada debe ser tabulada.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.3.	Responsabilidad Social:							
9.3.1.	Política de incentivos al trabajador.	*	*	*	*	*	Debe estar escrito. El personal debe tener conocimiento de la misma.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.3.2.	Fomento de acuerdos o alianzas con la comunidad organizada de su localidad.	*	*	*	*	*	Deben estar por escrito y con los respectivos soportes.	
9.3.3.	Información a los huéspedes, visitantes y personal sobre las normas de uso de las áreas protegidas y atractivos naturales o culturales del sitio.	*	*	*	*	*	Transmitidas por cualquier medio.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.3.4.	Instructivo de seguridad y emergencia para los huéspedes, visitantes y el personal.	*	*	*	*	*	En hoteles 3, 4 y 5 estrellas deben estar en dos idiomas.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.3.5.	Programas de capacitación al personal sobre los diferentes servicios que presta el hotel de turismo.	*	*	*	*	*	En hotel de turismo de selva, montaña, llanos y playa el personal debe estar capacitado para brindar primeros auxilios.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.3.6.	Capacitación sobre temas relacionados en materia laboral, ambiental, y cualquier otro de interés para todos los trabajadores del hotel de turismo.	*	*	*	*	*	Puede ser establecida por la gerencia general con la representación de los trabajadores organizados.	
10	Habitación:							
10.1	Instrumentos Administrativos:							
10.1.1	Inventario de lencería de las habitaciones.	-	-	*	*	*	Debe existir un registro a través de cualquier mecanismo o sistema.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.1.2	Inventario de bienes.	-	-	*	*	*	Debe existir un registro a través de cualquier mecanismo o sistema.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.1.3	Programación para cambio de lencería en	*	*	*	*	*	Debe existir un registro a través de cualquier mecanismo o	En buen estado de mantenimiento

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
	habitaciones.						sistema.	y funcionalidad.
10.1.4	Manual de procedimiento de entrega de informe de entrada y salida de los turistas y visitantes.	*	*	*	*	*	Debe indicar por escrito cada una de las operaciones que se realizan, explicando en qué consiste, cuándo, cómo, dónde, con qué, tiempo, responsable.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.2.	Gestión de Calidad:							
10.2.1.	Plan de rotación de colchones y lencería.	-	-	*	*	*	Debe estar por escrito incluyendo el cronograma correspondiente. Debe contemplar como mínimo la fecha de puesta en servicio, mes de rotación, condiciones físicas del colchón, garantía.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.2.2.	Programa para la rotación y cambio de muebles.	-	-	*	*	*	Debe estar por escrito incluyendo el cronograma correspondiente.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.2.3.	Registro y control de plagas.	*	*	*	*	*	Debe estar por escrito, contemplando tanto las medidas preventivas como las de ejecución que llevara a cabo en un (1) año.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.2.4.	Aplicación de instrumentos que midan la satisfacción de los turistas y visitantes.	-	-	*	*	*	A través de cualquier mecanismo. Deben llevar un control estadístico.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.3.	Responsabilidad Social:							
10.3.1.	Uso de productos biodegradables para la limpieza y lavado de lencería.	*	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
11	Alimentos y Bebidas:							
11.1.	Instrumentos Administrativos:							
11.1.1.	Control de mercancía relacionada al área.	-	-	*	*	*	A través de cualquier sistema.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
11.1.2.	Manuales para la manipulación de alimentos.	*	*	*	*	*	Deben estar por escrito, especificando como mínimo los siguientes aspectos: recibimiento de materias primas, almacenamiento, preparación, aspectos de higiene del personal.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
11.1.3.	Ficha técnica de los alimentos y bebidas que se preparan en el hotel de turismo.	*	*	*	*	*	Existirá una ficha técnica por cada uno de los alimentos y bebidas que se preparen en la cocina del hotel de turismo. Si se dispone de varias cocinas, cada una de ellas tendrá a disposición la ficha técnica correspondiente. Si alguno de los puntos de alimentos y bebidas está en concesión también deberá cumplir con este requisito.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
11.2.	Gestión de Calidad:							
11.2.1.	Registro de limpieza diaria de los restaurantes y comedores.	*	*	*	*	*	A través de cualquier sistema. El mismo debe incluir, entre otros elementos, cuáles enseres,	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
							equipos, mobiliarios, cubertería, entre otros bienes del restaurante o comedor, ameritan de mantenimiento preventivo y correctivo.	
11.2.2.	Registro y control de los permisos sanitarios para los empleados.	*	*	*	*	*	Deben estar vigentes y a la vista.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
11.2.3.	Registro y control de plagas.	*	*	*	*	*	Debe estar por escrito, contemplando tanto las medidas preventivas como las de ejecución que llevara a cabo en un (1) año.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
11.2.4.	Aplicación de instrumentos que midan la satisfacción de los turistas y visitantes.	-	-	*	*	*	A través de cualquier mecanismo. Deben llevar un control estadístico. Las quejas y reclamos establecidas en el Libro Oficial de Sugerencias y Reclamos no deben exceder del 10% del total de quejas en un período de seis (6) meses.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
11.3. Responsabilidad social:								
11.3.1	Uso de productos biodegradables para la limpieza y lavado.	*	*	*	*	*	Área de la cocina, vajillas, batería de cocina.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
12 Mantenimiento:								
12.1. Instrumentos administrativos:								
12.1.1.	Listado de los muebles, equipos y áreas que requieren mantenimiento.	*	*	*	*	*	Detallado según mantenimiento diario, preventivo y correctivo.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
12.1.2.	Registro de proveedores.						Detallado según los equipos, enseres, mobiliario entre otros insumos del establecimiento.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
12.2. Gestión de calidad:								
12.2.1	Control de los muebles y equipos dañados.	-	-	-	*	*	Detallado por áreas de servicios.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
12.2.2	Control de los muebles o equipos reparados.	-	-	-	*	*	Debe estar por escrito.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
12.2.3.	Registro y control de plagas.	*	*	*	*	*	Debe estar por escrito, contemplando tanto las medidas preventivas como las de ejecución que llevara a cabo en un (1) año.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
12.3. Responsabilidad social:								
12.3.1.	Capacitación del personal para el mantenimiento general del hotel de turismo.	-	-	*	*	*	Según las áreas, servicios, equipos, etc. Según los tipos de mantenimiento (diario, preventivo, correctivo).	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
12.3.2.	Política de desincorporación de equipos, lencería, muebles que no se utilicen en el hotel de turismo.	*	*	*	*	*	Para la venta, donación, subasta a los miembros de la comunidad adyacente o empresas de reciclaje. Debe estar por escrita.	

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
13	Promoción y Comercialización:							
13.1.	Instrumentos Administrativos:							
13.1.1.	Plan de mercadeo.	-	-	-	*	*	Debe estar por escrito.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.1.2	Planes o programas de promoción y comercialización (por temporadas, tipo de mercado, cualquier otro).	-	-	*	*	*	Deben estar por escrito.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.1.3.	Herramienta(s) de publicidad.	-	-	*	*	*	A través de cualquier producto o sistema.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.2.	Gestión de Calidad:							
13.2.1.	Paquetes promocionales.	*	*	*	*	*	La información divulgada responde a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad pudiera inducir expectativas superiores a las que realmente presta. Deben estar notificadas al organismo oficial correspondiente.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.2.2.	Lista de precios de los diferentes servicios promocionales.	*	*	*	*	*	Las condiciones del servicio deben estar claramente establecidas. Deben estar notificadas al organismo oficial correspondiente.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.2.3.	Material(es) promocional(es)	-	*	*	*	*	A través de cualquier producto. Debe indicar la ubicación del establecimiento así como el tipo de vialidad y su condición a fin de facilitar la llegada del turista y visitante. En los establecimientos de cuatro (4*) y cinco (5*), deben estar mínimo en dos (2) idiomas.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.2.4.	Mapas disponibles para el huésped o visitante.	-	-	*	*	*	Deben contener como mínimo información referente a: localización, accesos viales, lugares de interés turístico cercanos, servicios médicos, comercios, de la localidad donde se ubica el establecimiento hotelero, etc.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.2.5.	Se promociona el establecimiento a través de una página Web.	-	-	-	*	*	En los establecimientos de cinco (5*) deben estar mínimo en dos (2) idiomas.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.2.6.	La página Web se actualiza con una periodicidad mínima bimensual.	-	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
13.3.	Responsabilidad Social:							
13.3.1.	Incluyen en su material promocional elementos que induzcan a la preservación y conservación del ambiente.	-	-	*	*	*	Especialmente los hoteles ubicados cerca de lugares que cuentan con un régimen de administración especial.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisito Mínimo	Requisito por Categoría					Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*	5*		
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS								
Las condiciones mínimas de construcción, equipamiento y servicios se establecerán en la normativa correspondiente.								
14	Servicios complementarios en forma expresa:							
14.1	Sala de reuniones, eventos y banquetes.	-	-	*	Artículo 21.*	*		
14.2	Piscina para adultos.	-	-	-	-	*		
14.3	Piscina para niños.	-	-	-	-	*	Independiente de la piscina para adultos.	
14.4	Gimnasio.	-	-	-	*	*		
14.5	Locales comerciales con venta de periódicos, revistas y artículos de uso personal.	-	-	*	*	*		
14.6	Tienda de artesanía.	-	-	*	*	*		
14.7	Boutique de damas o caballeros.	-	-	-	-	*		
14.8	Salón de belleza o estética (damas y caballeros).	-	-	-	-	*		
14.9	Agencias de viajes.	-	-	-	-	*	Debe contar con la licencia de funcionamiento vigente.	
14.10	Alquiler de vehículos.	-	-	-	-	*	Se considera válido en el caso de que la agencia de viaje preste este servicio.	
	Cajeros automáticos.	-	-	*	*	*		
15	Servicios complementarios de libre elección:							
15.1	Servicios complementarios: recreativos; ejecutivo y de eventos; Infantiles; de salud; para mascotas; de alimentos y bebidas.	-	1	2	3	4	Cantidad mínima de servicios complementarios a ofrecer por categoría. Estos servicios deben ser adicionales a los descritos anteriormente.	

Artículo 18. El incumplimiento de la presente Resolución acarreará las sanciones administrativas contenidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

Artículo 19. A partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, los establecimientos de alojamiento turístico tipo Hotel de Turismo, tendrán un lapso de adecuación, conforme a lo establecido en la siguiente tabla:

CATEGORÍA	LAPSO DE ADECUACIÓN
Una (1) estrella	De 1 a 3 meses
Dos (2) estrellas	
Tres (3) estrellas	De 3 a 6 meses
Cuatro (4) estrellas	De 6 a 12 meses
Cinco (5) estrellas	

Artículo 20. Se deroga la Resolución N° 68 sobre Tabulador de Servicios para las Categorías de los Establecimientos de Alojamiento Turístico: Tipo Hotel de Turismo, de fecha 16 de diciembre de 1997, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela de fecha 30 de diciembre de 1997, Número 5.202 extraordinario.

Artículo 21. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese.

Por el Ejecutivo Nacional.

ANDRÉS GUILLERMO IZARRA GARCÍA

Ministro del Poder Popular para el Turismo