

NORMA TÉCNICA NICARAGÜENSE CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS

NTN 28 009-10. aprobada el 21 de julio del 2010

Publicada en La Gaceta Diario Oficial N°. 41 del 01 de marzo del 2012

La Norma Técnica Nicaragüense (NTN) denominada: NORMA TÉCNICA NICARAGÜENSE. CATEGORIZACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS estuvo a cargo del Comité Técnico cuyos miembros e instituciones que representan son:

| | |
|-----------------------|---|
| Paul Bosche | Hotel Casa Naranja |
| René Hauser | Hotel Casa Real |
| José Solorzano | Hotel Holiday Inn |
| Deyanire Mayrena | Hoteles Pequeños de Nicaragua |
| Rosa Amelia Potosme | Escuela Nacional de Hotelería |
| Nohelia Sánchez | Instituto Nicaragüense de Turismo |
| Lissethe Urey B | Cámara de Industria de Nicaragua |
| Osman Guadamuz | Red Nacional de Defensa de los Consumidores |
| Amilcar Sánchez Roque | Proyecto SIC-BID/FOMIN – MIFIC |

Esta norma fue aprobada por el Comité Técnico en su última sesión de trabajo el día veintiuno de julio del 2010.

1. OBJETO

Establecer los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad e infraestructura, que deben cumplir los hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para la categorización de 1 a 5 estrellas.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma es de aplicación en establecimientos de alojamiento turístico cuyas características sean de hoteles. Esta norma no exime de cumplir los requisitos establecidos por otras autoridades regulatorias competentes.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, se aplican los términos y definiciones establecidos en la NTN 28 002-08 Norma Técnica Nicaragüense. Vocabulario. Alojamientos Turísticos.

4. REQUISITOS PARA LAS CATEGORÍAS DE 1 A 5 ESTRELLAS

4.1 Organización.

El hotel debe tener una organización de tal manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, el hotel debe:

- a) Contar con un Manual de Organización que contenga por lo menos:
 - i. el organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;
 - ii. la definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas; y
 - iii. los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del hotel, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.
- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.
- c) Contar con personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta el hotel.

- d) Contar con ropa de trabajo o uniforme, con su respectivo distintivo.
- e) Contar con un procedimiento de recepción, tratamiento de quejas y sugerencias.
- f) Contar con programas de mantenimiento, preventivos y correctivos, para asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del hotel, así como de su equipamiento. Se deben considerar como elementos críticos de un plan de mantenimiento los siguientes: ascensores, aire acondicionado central, calderas, plantas de emergencia, sistemas de purificación de agua, sistemas de tratamiento de aguas residuales, sistemas de filtración y tratamiento de piscinas, sistemas de emergencia, sistema eléctrico central y cisternas, entre otros.
- Nota: La lista anterior no es limitativa, cada organización debe incluir en su plan de mantenimiento los elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del hotel, en la medida que apliquen.
- g) Contar con procedimientos que fomenten la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del hotel.
- h) Tener una política respecto a tenencia de mascotas.
- i) Tener señalizado las áreas para fumadores y no fumadores.
- j) Tener un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional y/o en un documento disponible en la recepción del hotel.
- k) Mantener un directorio de servicios del hotel, en cada unidad habitacional, informando el horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar.
- l) Informar de aquellas medidas de protección ambiental adoptadas por el hotel y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente.
- m) Debe establecerse una política para el manejo de residuos orgánicos.
- n) Tener un listado actualizado de clientes.
- o) Mantener estadísticas demográficas de huéspedes, reservaciones, ocupación y procedencia.
- p) Mantener la señalización de áreas y de seguridad.
- q) Tener un programa de control de plagas.
- r) Mantener un archivo histórico de reservaciones.

4.2. Requisitos generales.

Como requisitos generales todas las áreas, equipos y mobiliarios deben estar en buen estado de conservación, limpias, ventiladas y libres de malos olores. El hotel debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo.

| REQUISITOS | Hotel 1 estrellas | Hotel 2 estrellas | Hotel 3 estrellas | Hotel 4 estrellas | Hotel 5 estrellas |
|---|-------------------|-------------------|--|--|--|
| 4.2.1 Área de estacionamiento | No aplica | No aplica | Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes. | Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes. | Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes. |
| 4.2.2 Área de estacionamiento temporal | No aplica | No aplica | No aplica | Área de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado frente al edificio del hotel | Área de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado frente al edificio del hotel |
| 4.2.3 Estacionamiento señalizado | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica | Aplica |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 4.2.4 Servicio de valet parking | No aplica | No aplica | No aplica | Opcional | Opcional |
| 4.2.5 Entradas para huésped y servicio | No aplica | No aplica | Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio | Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio | Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio |
| 4.2.6 Señalización interna | Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel | Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel | Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel | Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel | Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel |
| 4.2.7 Rampas y escaleras con accesibilidad al medio físico para personas con capacidades diferentes | Aplica según legislación | Aplica según legislación | Aplica según legislación | Aplica según legislación | Aplica según legislación |
| 4.2.8 Acondicionamiento térmico en lugares de uso común | Opcional | Opcional | <ul style="list-style-type: none"> • Abanicos • Aire acondicionado (opcional) | Aire acondicionado en áreas totalmente cerradas | Aire acondicionado |
| 4.2.9 Servicio de ascensor | Servicio de ascensor, en edificios de más de 3 pisos | Servicio de ascensor, en edificios de más de 3 pisos | Servicio de ascensor, en edificios de más de 3 pisos | Servicio de 2 ascensores para uso exclusivo de los huéspedes y 1 para uso del servicio, en edificios de más de 3 pisos | Servicio de 2 ascensores para uso exclusivo de los huéspedes y 1 para uso del servicio, en edificios de más de 3 pisos |
| 4.2.10 Servicio telefónico donde se encuentre disponible | Servicio telefónico (nacional e internacional) | Servicio telefónico (nacional e internacional) | Servicio telefónico (interno, nacional e internacional) | Servicio telefónico (interno, nacional e internacional) | Servicio telefónico (interno, nacional e internacional) |
| 4.2.11 Servicio telefónico automático sin pasar por operador/a | No aplica | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica |
| 4.2.12 Servicio de energía complementario | Sistema de iluminación de emergencia, con encendido automático en todos los recintos de uso común | Sistema de iluminación de emergencia, con encendido automático en todos los recintos de uso común | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común • Servicio de energía en todas las áreas del hotel que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común • Servicio de energía en todas las áreas del hotel que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común • Servicio de energía en todas las áreas del hotel que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos |
| 4.2.13 Personal de vigilancia | No aplica | No aplica | Personal de seguridad | Personal de seguridad | Personal de seguridad y sistemas de vigilancia |
| 4.2.14 Sistemas de detección de incendios | Sensor de humo | Sensor de humo | Sensor de humo | Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado | Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado |
| 4.2.15 Rociadores de agua según número de | No aplica | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| habitaciones | | | | | |
| 4.2.16 Extintores | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.2.17 Escaleras de emergencia en edificios a partir de la tercera planta y en ambos extremos, que sea acorde a la legislación nacional | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.2.18 Plan de contingencia para desastres naturales y otros tipos de emergencias | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.2.19 Personal capacitado para poner en práctica plan de emergencia | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.2.20 Mostrador | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.2.21 Iluminación de pasillos | 150 luxes | 150 luxes | 161 luxes | 161 luxes | 161 luxes |
| 4.2.22 Luces de emergencia en pasillos | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.2.23 Salidas de emergencia señalizadas | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.2.24 Conexión a Internet donde se encuentre disponible | No aplica | Servicio de conexión a internet en algunas áreas de uso común | Servicio de conexión a internet en algunas áreas de uso común | Servicio de conexión a internet en algunas de las habitaciones del hotel y en algunas áreas de uso común | Servicio de conexión a internet en todas las habitaciones del hotel y en las áreas comunes |
| 4.2.25 Centro de negocios | No aplica | No aplica | No aplica | Servicio de centro de negocios, con atención personal por 12 h | Servicio de centro de negocios, con atención personal por 12 horas y área disponible las 24 h |
| 4.2.26 Servicios sanitarios generales | Servicio sanitario general | Servicios sanitarios generales, separados para damas y caballeros | Servicios sanitarios generales, separados para damas y caballeros | Servicios sanitarios generales, separados para damas y caballeros | Servicios sanitarios generales, separados para damas y caballeros |
| 4.2.27 Servicio de lavandería | No aplica | No aplica | Servicio de lavandería | Servicio de lavandería | Servicio de lavandería |
| 4.2.28 Servicios prestados por terceros | Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel | Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel | Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel | Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel | Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel |
| 4.3 Servicios de atención | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 4.3.1 Servicio de portería y botones | No aplica | No aplica | Servicio de botones | Servicio de botones, con atención bilingüe | Servicio de botones y portería permanente, con atención bilingüe |
| 4.3.2 Servicio de conserjería | No aplica | No aplica | No aplica | Opcional | Servicio de conserjería con atención bilingüe |
| 4.3.3 Servicio de recepción | Servicio de recepción de 12h | Servicio de recepción de 12h | Servicio de recepción con atención personal de 12 h con atención bilingüe | Servicio de recepción personal permanente con atención bilingüe | Servicio de recepción personal permanente con atención bilingüe |
| 4.3.4 Servicio de información | Servicio de información según lo establecido en Anexo A | Servicio de información según lo establecido en Anexo A | Servicio de información según lo establecido en Anexo A | Servicio de información según lo establecido en Anexo A | Servicio de información según lo establecido en Anexo A |
| 4.3.5 Servicio de custodia de equipaje | No aplica | No aplica | Servicio de custodia de equipaje | Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente | Servicio de custodia de equipaje con atención permanente |
| 4.4 Servicios de entretenimiento | | | | | |
| 4.4.1 Servicio de gimnasio | No aplica | No aplica | No aplica | Servicio de máquinas de ejercicio | Servicio de gimnasio |
| 4.4.2 Servicio de piscina | No aplica | No aplica | No aplica | Servicio de piscina | Servicio de piscina |
| 4.4.3 Servicio de sauna | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | Opcional |
| Servicio en las unidades habitacionales | | | | | |
| 4.5.1 Caja de seguridad | No aplica | Caja de seguridad en la recepción | Caja de seguridad en todas las Unidades habitacionales o en la recepción | Caja de seguridad en todas las Unidades habitacionales o en la recepción | Caja de seguridad en todas las Unidades habitacionales o en la recepción |
| 4.5.2 Habitación con facilidades para personas con capacidades diferentes | No aplica | No aplica | Una Habitación a partir de 50 habitaciones con facilidades para el uso de personas con capacidades diferentes | Una Habitación a partir de 100 habitaciones con facilidades para el uso de personas con capacidades diferentes | Una Habitación a partir de 100 habitaciones con facilidades para el uso de personas con capacidades diferentes |
| 4.5.3 Acondicionamiento térmico | Abanicos | Abanicos | Aire acondicionado | Aire acondiciona do central o Split | Aire acondicionado central o Split |
| 4.5.4 Baño privado con agua fría y caliente | Baño privado o compartido con agua fría y presión adecuada, durante las 24 h del día | Baño privado con agua fría y presión adecuadas, durante las 24 h del día | Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día | Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día | Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día |
| 4.5.5 Conexión a Internet donde se encuentre disponible | No aplica | No aplica | No aplica | Conexión a internet en algunas las habitaciones | Conexión a internet en todas las habitaciones |
| 4.5.6 Servicio telefónico en las habitaciones | No aplica | No aplica | Servicio telefónico (interno y nacional) desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las habitaciones | Servicio telefónico directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención bilingüe como mínimo. Llamadas automáticas sin pasar por operadora | Servicio telefónico directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención bilingüe como mínimo. Llamadas automáticas sin pasar por operadora |
| 4.5.7 Servicios adicionales | Otros servicios: TV abierta de acuerdo a disponibilidad en | Otros servicios: • TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona | Otros servicios: • TV abierta de acuerdo a disponibilidad en | Otros servicios: • TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona | Otros servicios: • TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, • Secador de pelo |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| | la zona (opcional) | <ul style="list-style-type: none"> • Secador de pelo a solicitud del huésped • Servicio de llamada de despertar | la zona <ul style="list-style-type: none"> • Secador de pelo a solicitud del Huésped • Servicio de llamada de despertar | <ul style="list-style-type: none"> • Secador de pelo • Radio o canal(es) de música y reloj • Servicio de llamada de despertar con atención permanente bilingüe | <ul style="list-style-type: none"> • Minibar • Radio, canal(es) de música y reloj • Servicio de llamada de despertar con atención permanente bilingüe como mínimo |
| 4.6 Servicio de alimentos y bebidas | | | | | |
| 4.6.1 Servicio de desayuno | Servicio de desayuno (opcional) | Servicio de desayuno | Servicio de desayuno | Servicio de desayuno tipo continental y americano | Servicio de desayuno de tipo continental, americano y buffet |
| 4.6.2 Servicio de restaurante | No aplica | Servicio de desayunador | Servicio de desayunador | Servicio de restaurante por 12 h | Servicio de restaurante por 16 h, con atención bilingüe |
| 4.6.3 Servicio de bar | No aplica | No aplica | No aplica | Servicio de bar | Servicio de bar internacional, con atención bilingüe |
| 4.6.4 Servicio de restaurante de cocina internacional | No aplica | No aplica | No aplica | Servicio de restaurante de cocina internacional, con atención bilingüe | Servicio de restaurante de cocina internacional, con atención bilingüe |
| 4.6.5 Servicio a las habitaciones | No aplica | No aplica | No aplica | Servicio a las habitaciones por 16 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención bilingüe | Servicio permanente a las habitaciones, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención bilingüe |
| 4.6.6 Servicio de alquiler de salones, eventos y banquetes | No aplica | No aplica | Opcional | Opcional | Opcional |
| 4.7 Requisitos de arquitectura | | | | | |
| 4.7.1 Estacionamientos para vehículos | Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 25% de las habitaciones del mismo | Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 25% de las habitaciones del mismo | Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 25% de las habitaciones del mismo | Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 25% de las habitaciones del mismo | Estacionamientos para vehículos, dentro o fuera del recinto del hotel, en número equivalente al 25% de las habitaciones del mismo |
| 4.7.2 Área de lobby y recepción | Área de lobby y recepción adecuadas a su capacidad de alojamiento | Área de lobby y recepción adecuadas a su capacidad de alojamiento | Área de lobby y recepción adecuadas a su capacidad de alojamiento | Área de lobby y recepción adecuadas a su capacidad de alojamiento | Área de lobby y recepción adecuadas a su capacidad de alojamiento |
| 4.7.3 Área para guardar equipajes en custodia | No aplica | No aplica | Área para guardar equipajes en custodia | Área para guardar equipajes en custodia | Área para guardar equipajes en custodia |
| 4.7.4 Ascensores para huéspedes | Ascensor(es) si el hotel posee tres o más pisos | Ascensor(es) si el hotel posee tres o más pisos | Ascensor(es) si el hotel posee tres o más pisos | Ascensor(es) si el hotel posee tres o más pisos | Ascensor(es) si el hotel posee tres o más pisos |
| 4.7.5 Áreas para fumadores y no fumadores | Aplica conforme a legislación vigente | Aplica conforme a legislación vigente | Aplica conforme a legislación vigente | Aplica conforme a legislación vigente | Aplica conforme a legislación vigente |
| 4.7.6 Área para centro de negocios | No aplica | No aplica | No aplica | Área específica para centro de negocios | Área específica para centro de negocios |
| 4.7.7 Servicios sanitarios | Servicios sanitarios | Servicios sanitarios | Servicios sanitarios generales, cercanos a | Servicios sanitarios generales, cercanos a | Servicios sanitarios generales, cercanos a la |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| generales | generales, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla, papel higiénico y papelería con tapadera | generales, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla, papel higiénico y papelería con tapadera | la recepción, equipados con papel toalla, papel higiénico y papelería con tapadera | la recepción, equipados con papel toalla, papel higiénico y papelería con tapadera | recepción, equipados con papel toalla, papel higiénico y papelería con tapadera |
| 4.7.8 Servicio sanitario para empleados | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.9 Servicio de comedor para empleados | No aplica | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.10 Área de vestidor para empleados | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.11 Área de oficinas para personal administrativo | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.12 Salas de estar | No aplica | No aplica | Una sala de estar | Por lo menos dos salas de estar | Por lo menos dos salas de estar |
| 4.7.13 Área para el almacenaje de productos | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.14 Zona de máquinas | No aplica | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.14 Zona de mantenimiento en dependencia del número de habitaciones | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.15 Área para depositar basura | Área para depositar basura en depósitos o contenedores cerrados | Área para depositar basura en depósitos o contenedores cerrados | Área para depositar basura en depósitos o contenedores cerrados | Cuarto para basura | Cuarto para basura |
| 4.7.16 Cuarto de controles eléctricos | No aplica | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.17 Área de restaurante y bar | No aplica | No aplica | No aplica | Área de restaurante y bar independientes | Áreas de restaurante(s) y bar(es) Independientes |
| 4.7.18 Área de Desayunador | Área de desayunador | Área de desayunador | Área de desayunador | No aplica | No aplica |
| 4.7.19 Tipos y tamaños de las habitaciones Nota 1. El requisito relacionado a las dimensiones de las unidades habitacionales no es exigible en hoteles existentes o en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente norma. | Habitaciones sencillas: 12 m ² Baño 3 m ² Habitaciones doble: 15 m ² Baño 3 m ² | Habitaciones sencilla: 12 m ² Baño 3 m ² Habitaciones dobles: 16 m ² Baño 3 m ² | Habitaciones sencilla: 13 m ² Baño 4 m ² Armario de 0.60 m de profundidad y 1.20 m de largo Habitaciones dobles: 18 m ² Baño: 4 m ² Armario de 0.60 m de profundidad y 1.20 m de largo | Habitaciones sencillas: 15 m ² Baño 4 m ² Armario de 0.60 m de profundidad y 1.50 m de largo Habitaciones dobles: 20 m ² Baño: 4 m ² Armario de 0.60 m de profundidad y 1.50 m de largo | Habitaciones sencilla: 17 m ² Baño: 5 m ² Armario de 0.60 m de profundidad y 2,0 m de largo Habitaciones Dobles: 22 m ² Baño: 5 m ² Armario de 0.60 m de profundidad y 2,0 m de largo |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | | | Suites (Opcional): Seguirá los criterios de las habitaciones dobles. | Suites: Dimensión mínima será de 20 m ² , la superficie mínima del salón de 10 m ² y la terraza (si la infraestructura lo permite) 4 m ² . Tener como mínimo 1 unidad habitacional tipo junior suites, suites o departamentos | Suite: Dimensión mínima será de 25 m ² , la superficie mínima del salón de 10 m ² y la terraza (si la infraestructura lo permite) 4 m ² . |
| 4.7.20 Baño privado | El 70% de las habitaciones con baño privado | Todas las habitaciones con baño privado | Todas las habitaciones con baño privado | Todas las habitaciones con baño privado | Todas las habitaciones con baño Privado |
| 4.7.21 Tienda de artículos de primera necesidad | No aplica | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica |
| 4.7.22 Área para actividades recreativas | No aplica | No aplica | No aplica | Área(s) para actividades recreativas, que incluya (n) gimnasio y piscina | Área(s) para actividades recreativas, que incluya (n) gimnasio y piscina |
| 4.7.23 Salón para eventos | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional | Opcional |
| 4.8 Equipamiento de las habitaciones | | | | | |
| 4.8.1 Tipos y dimensiones mínimas de camas | Twin o unipersonal (Habitación sencilla) Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo Twin o unipersonal (habitación doble) Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo | Full (habitación sencilla) Ancho 1,35 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo Matrimonial o Queen Ancho 1.50 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo Twin o unipersonal Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo | Full (habitación sencilla) Ancho 1,35 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo Matrimonial o Queen Ancho 1.50 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo Twin o unipersonal Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo | Matrimonial o Queen (habitación sencilla) Ancho 1.50 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo Twin o unipersonal (habitación doble) Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo Twin (Cama adicional) Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo | King (habitación sencilla) Ancho 2.00 m como mínimo Largo 2.00m como mínimo Full (habitación doble) Ancho 1,35 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo Twin o unipersonal (cama adicional) Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo |
| 4.8.2 Accesorios y ropa de cama | - Colchón, protector de colchón, protector de almohada y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama. - Ropa de cama | Colchón, protector de colchón, protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama - Ropa de cama | Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama - Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar | Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama -Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar | Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama -Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón | (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón | al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón | al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón | cambio de huésped en la habitación - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón |
|--|--|--|--|---|---|

4.9 Muebles en las habitaciones

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| 4.9.1 Mesa de noche | Mesa de noche | Mesa de noche | Mesa de noche | <ul style="list-style-type: none"> Habitación sencilla: dos mesas de noche Habitación doble: 1 Mesa de noche al centro | <ul style="list-style-type: none"> Habitación sencilla: dos mesas de noche Habitación doble: 1 Mesa de noche al centro |
| 4.9.2 Silla | Una silla por habitación | Una silla por habitación | Una silla por habitación | Una silla por habitación | Una silla por habitación |
| 4.9.3 Butaca o sillón | No aplica | No aplica | No aplica | Butaca o sillón | Butaca o sillón |
| 4.9.4 Escritorio o mesa | No aplica | No aplica | Escritorio o mesa con silla | Escritorio o mesa con silla | Escritorio o mesa con silla |
| 4.9.5 Closet | Closet o ropero | Closet o ropero | Closet o ropero | Closet | Closet |
| 4.9.6 Portamaletas | Portamaletas | Portamaletas | Portamaletas | Portamaletas | Portamaletas |
| 4.9.7 Espejo | Espejo de medio cuerpo | Espejo de medio cuerpo | Espejo de medio cuerpo | Espejo de cuerpo entero | Espejo de cuerpo entero |
| 4.9.8 Interruptor de luz | Interruptor de luz junto a la puerta de acceso | Interruptor de luz junto a la puerta de acceso | Interruptor de luz junto a la puerta de acceso | Interruptor de luz junto a la puerta de acceso | Interruptor de luz junto a la puerta de acceso |
| 4.9.9 Lámparas de Noche | 60 watt o equivalentes ahorrativos | 60 watt o equivalentes ahorrativos | 60 watt o equivalentes ahorrativos | 60 watt o equivalentes ahorrativos | 60 watt o equivalentes ahorrativos |
| 4.9.10 Lámparas de lectura | 100 watt o equivalentes ahorrativos | 100 watt o equivalentes ahorrativos | 100 watt o equivalentes ahorrativos | 100 watt o equivalentes ahorrativos | 100 watt o equivalentes ahorrativos |
| 4.9.11 Artículo decorativo en las paredes | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.9.12 Cortinas Oscuras | Cortinas o persianas | Cortinas o persianas | Cortinas decorativa y velo | Cortinas decorativas, velo y cortina | Cortinas decorativas, velo y cortina |
| 4.9.13 Control de luminaria de acceso | No aplica | No aplica | No aplica | Control de la luminaria de acceso a las habitaciones desde la cama* * Este requisito no es exigible en hoteles o edificios hoteleros en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente norma. | Control de la luminaria de acceso a las habitaciones desde la cama* * Este requisito no es exigible en hoteles o edificios hoteleros en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente norma. |
| 4.9.14 Aparato telefónico | No aplica | No aplica | Aparato telefónico | Aparato telefónico | Aparato telefónico |
| 4.9.15 Televisor | No aplica | Televisor a color con control remoto, mínimo de 5.334 m (21 | Televisor a color con control remoto, mínimo de 5.334 m (21 pulgadas) | Televisor a color con control remoto, mínimo de 6.858 m (27 pulgada). | Televisor a color con control remoto, mínimo de 6.858 (27 pulgadas) |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| | | pulgadas) | | | |
| 4.9.16 Radio o canales | No aplica | No aplica | No aplica | Radio o canales de música | Radio o canales de música |
| 4.9.17 Reloj Despertador | No aplica | No aplica | No aplica | Reloj-despertador | Reloj-despertador |
| 4.9.18 Cenicero en las habitaciones para fumadores | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.9.19 Caja de seguridad | No aplica | No aplica | Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción | Caja individual de seguridad | Caja individual de seguridad |
| 4.9.20 Papelera | Papelera | Papelera | Papelera | Papelera | Papelera |
| 4.9.21 Minibar | No aplica | No aplica | No aplica | minibar | minibar |
| 4.9.22 Plancha | No aplica | No aplica | No aplica | Planchador y plancha | Planchador y plancha |
| 4.10 Baños de unidades habitacionales | | | | | |
| 4.10.1 Inodoro | Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha | Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha | Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha | Inodoro con asiento y tapa, tocador, lavamanos y ducha | Inodoro con asiento y tapa, tocador, lavamanos y ducha |
| 4.10.2 Espejo sobre lavamanos | Espejo sobre lavamanos | Espejo sobre lavamanos | Espejo medio cuerpo sobre lavamanos | Espejo medio cuerpo sobre lavamanos | Espejo medio cuerpo sobre lavamanos |
| 4.10.3 Iluminación eléctrica | No aplica | No aplica | Iluminación eléctrica junto al espejo | Iluminación eléctrica junto al espejo | Iluminación eléctrica junto al espejo |
| 4.10.4 Tomacorriente | <ul style="list-style-type: none"> • Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V • Tomacorriente de seguridad en los baños | <ul style="list-style-type: none"> • Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V • Tomacorriente de seguridad en los baños | <ul style="list-style-type: none"> • Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V • Tomacorriente de seguridad en los baños | <ul style="list-style-type: none"> • Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V • Tomacorriente de seguridad en los baños | <ul style="list-style-type: none"> • Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V • Tomacorriente de seguridad en los baños |
| 4.10.5 Agua Caliente | No aplica | No aplica | Agua caliente y fría con regulado en ducha y lavamanos | Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos | Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos |
| 4.10.6 Regadera | Regadera de ducha | Regadera de ducha | Regadera de ducha | Regadera de ducha | Regadera de ducha |
| 4.10.7 Presión de agua | 20 a 30 PSI | 20 a 30 PSI | 20 a 30 PSI | 20 a 30 PSI | 20 a 30 PSI |
| 4.10.8 Piso con cerámica fina | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.10.9 Barra de seguridad y piso antideslizante | Piso antideslizante en ducha | Piso antideslizante en ducha | Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha | Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha y tina (si hubiere) | Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha y tina (si hubiere) |
| 4.10.10 Toallero | Toallero o gancho junto a la ducha y lavamanos | Toallero o gancho junto a la ducha y lavamanos | Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos | Toallero y gancho junto ducha, lavamanos y tina (si hubiere) | Toallero y gancho junto a la ducha, lavamanos y tina (si hubiere) |
| 4.10.11 Juego de toallas de color blanco | Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental y siempre que se | Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de | Dos juegos de toallas (baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental y siempre que se produzca un cambio de huésped | Dos juegos de toallas (facial, baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben | Tres juegos de toallas (facial, baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental y siempre que |

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| | produzca un cambio de huésped en la habitación,, no deben tener manchas ni roturas | acuerdo a la política ambiental y siempre que se produzca un cambio de | | tener manchas ni roturas | se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas |
| Dimensiones toallas | Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Pie 0,50 por 0,70 | Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Pie 0,50 por 0,70 | Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Facial 0,30 por 0,30 Pie 0,50 por 0,70 | Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Facial 0,30 por 0,30 Pie 0,50 por 0,70 | Cuerpo 0,63 por 1,25 Manos 0,40 por 0,68 Facial 0,30 por 0,30 Pie 0,50 por 0,70 |
| Amenidades | Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico, champú, un vaso por huésped | Jabón en lavamanos y ducha,papel higiénico, champú, un vaso por huésped | Jabón en lavamanos y ducha,papel higiénico y repuesto,champú, un vaso por huésped | Jabón en lavamanos, en ducha o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú, acondicionador, crema de cuerpo y pañuelos desechables | Jabón en lavamanos, ducha otina, papel higiénico y repuesto,un vaso por huésped, champú,acondicionador, crema de cuerpo y pañuelos desechables |
| Secador de Cabello | No aplica | Secador de cabello a solicitud del huésped | Secador de cabello a solicitud del huésped | Secador de cabello | Secador de cabello |
| 4.11 Seguridad de las habitaciones | | | | | |
| 4.11.1 Mirillas en la puerta de entrada | Opcional | Opcional | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.11.2 Ventanas o balcones seguros contra caídas | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 4.11.3 Cerraduras en las ventanas | No aplica | No aplica | No aplica | Aplica | Aplica |
| 4.11.4 Dispositivo de seguridad interno en la puerta principal, tales como cadena, pasador o similar | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |
| 14.11.5 Instrucciones de emergencia o evacuación detrás de las puertas en las habitaciones | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica | Aplica |

5. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO

El hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de mercadeo, durante sus períodos de operación.

5.1 Reservaciones y ventas.

Es competencia del hotel contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y de los distintos servicios que ofrece.
- Aceptar, como mínimo, dos medios de pagos los que se deben difundir previamente y durante la estadía del huésped. Cuando no exista disponibilidad de verificación local de otro medio de pago, distinto del efectivo, el segundo medio de pago es eximible.
- Publicar y difundir en recepción, las tarifas diarias de las habitaciones y demás servicios que ofrezca el hotel, para las diferentes

temporadas de operación, expresadas en moneda local.

d) Informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, tal como la exención del IVA cuando aplique.

e) Mantener un archivo histórico de reservaciones

5.2 Imagen corporativa o publicidad.

El hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

a) Identificar en forma precisa y explícita el nombre comercial y su clase, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice.

b) El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el hotel debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas superiores a los servicios que realmente presta el hotel.

5.3 Requisito adicional

El hotel debe estar inscrito en el Registro Nacional del Turismo del INTUR.

a) Una vez obtenida la licencia, los hoteles deben exhibir la constancia de dicha licencia.

6. ANEXO A

(Normativo)

6.1 Servicios de información

A continuación se indica la información que por ser útil a los huéspedes, debe estar disponible en la habitación o en la recepción del hotel:

- Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas, consulados u oficinas de turismo.
- Dirección y teléfono de servicios tales como bancos y correo.
- Líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo; aeropuertos, y renta de auto.

- Restaurantes clasificados por su tipo, locales de fiesta, cines, teatros, espectáculos, museos, sitios arqueológicos, iglesias y centros religiosos de distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas.

- Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos especializados, policía y otros.

Opcionalmente, también es recomendable entregar al huésped, información propia o elaborada por terceros, referida a:

- Plano de la ciudad.
- Mapa del país.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra en la ciudad.

- ÚLTIMA LÍNEA -