

# **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.

j) Debe establecerse una política para el manejo de residuos orgánicos.

k) Tener un listado actualizado de clientes.

l) Mantener estadísticas demográficas de huéspedes, reservaciones, ocupación y procedencia.

m) Mantener la señalización de áreas y de seguridad.

n) Tener un programa de control de plagas.

o) 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.

<b>REQUISITOS</b>	<b>Hotel 1 estrellas</b>	<b>Hotel 2 estrellas</b>	<b>Hotel 3 estrellas</b>	<b>H</b>
<b>4.2.1 Área de estacionamiento</b>	No aplica	No aplica	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.	esta o fu €
<b>4.2.2 Área de estacionamiento temporal</b>	No aplica	No aplica	No aplica	e vi fre
<b>4.2.3 Estacionamiento señalizado</b>	No aplica	No aplica	Aplica	
<b>4.2.4 Servicio de valet parking</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.2.5 Entradas para huésped y servicio</b>	No aplica	No aplica	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio	Entr hu
<b>4.2.6 Señalización interna</b>	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	se rela y c
<b>4.2.7 Rampas y escaleras con accesibilidad al medio físico para personas con capacidades diferentes</b>	Aplica según legislación	Aplica según legislación	Aplica según legislación	

<b>4.2.8 Acondicionamiento térmico en lugares de uso común</b>	Opcional	Opcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abanicos</li> <li>• Aire acondicionado</li> </ul> (opcional)	Aire á
<b>4.2.9 Servicio de ascensor</b>	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	asc e hu us edil
<b>4.2.10 Servicio telefónico donde se encuentre disponible</b>	Servicio telefónico (nacional e internacional)	Servicio telefónico (nacional e internacional)	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional)	Se (in
<b>4.2.11 Servicio telefónico automático sin pasar por operador/a</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.2.12 Servicio de energía complementario</b>	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"> <li>• Sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común</li> <li>• Servicio de energía en todas las áreas del hotel que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos</li> </ul>	e enci en  • S en t hote e func
<b>4.2.13 Personal de vigilancia</b>	No aplica	No aplica	Personal de seguridad	Pers
<b>4.2.14 Sistemas de detección de incendios</b>	Sensor de humo	Sensor de humo	Sensor de humo	Sist

<b>4.2.15 Rociadores de agua según número de habitaciones</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.2.16 Extintores</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>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</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.2.18 Plan de contingencia para desastres naturales y otros tipos de emergencias</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.2.19 Personal capacitado para poner en práctica plan de emergencia</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.2.20 Mostrador</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.2.21 Iluminación de pasillos</b>	150 luxes	150 luxes	161 luxes	
<b>4.2.22 Luces de emergencia en pasillos</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.2.23 Salidas de emergencia señalizadas</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.2.24 Conexión a Internet donde se encuentre disponible</b>	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 áreas de uso común

<b>4.2.25 Centro de negocios</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Ser neg p
<b>4.2.26 Servicios sanitarios generales</b>	Servicio sanitario general	Servicios sanitarios generales, separados para damas y caballeros	Servicios sanitarios generales, separados para damas y caballeros	Se gen
<b>4.2.27 Servicio de lavandería</b>	No aplica	No aplica	Servicio de lavandería	Ser
<b>4.2.28 Servicios prestados por terceros</b>	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	C ind ser h otr integ u e ser la m

### 4.3 Servicios de atención

<b>4.3.1 Servicio de portería y botones</b>	No aplica	No aplica	Servicio de botones	Se cor
<b>4.3.2 Servicio de conserjería</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.3.3 Servicio de recepción</b>	Servicio de recepción de 12h	Servicio de recepción de 12h	Servicio de recepción con atención personal de 12 h con atención bilingüe	Ser per cor
<b>4.3.4 Servicio de información</b>	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	Serv seq

<b>4.3.5 Servicio de custodia de equipaje</b>	No aplica	No aplica	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje
<b>4.4 Servicios de entretenimiento</b>				
<b>4.4.1 Servicio de gimnasio</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de gimnasio
<b>4.4.2 Servicio de piscina</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de piscina
<b>4.4.3 Servicio de sauna</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de sauna
<b>Servicio en las unidades habitacionales</b>				
<b>4.5.1 Caja de seguridad</b>	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
<b>4.5.2 Habitación con facilidades para personas con capacidades diferentes</b>	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 50 habitaciones con facilidades para el uso de personas con capacidades diferentes
<b>4.5.3 Acondicionamiento térmico</b>	Abanicos	Abanicos	Aire acondicionado	Aire acondicionado
<b>4.5.4 Baño privado con agua fría y caliente</b>	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
<b>4.5.5 Conexión a Internet donde se encuentre disponible</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Conexión a Internet donde se encuentre disponible



<b>4.5.6 Servicio telefónico en las habitaciones</b>	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 (interno y nacional) desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las habitaciones
<b>4.5.7 Servicios adicionales</b>	Otros servicios: TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona (opcional)	Otros servicios: • TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona • Secador de pelo a solicitud del huésped • Servicio de llamada de despertar	Otros servicios: • TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona • Secador de pelo a solicitud del Huésped • Servicio de llamada de despertar	Otros servicios: • TV abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona • Secador de pelo a solicitud del Huésped • Servicio de llamada de despertar
<b>4.6 Servicio de alimentos y bebidas</b>				
<b>4.6.1 Servicio de desayuno</b>	Servicio de desayuno (opcional)	Servicio de desayuno	Servicio de desayuno	Servicio de desayuno
<b>4.6.2 Servicio de restaurante</b>	No aplica	Servicio de desayunador	Servicio de desayunador	Servicio de desayunador
<b>4.6.3 Servicio de bar</b>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>4.6.4 Servicio de restaurante de cocina internacional</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de restaurante de cocina internacional

<b>4.6.5 Servicio a las habitaciones</b>	No aplica	No aplica	No aplica	hab de de ser
<b>4.6.6 Servicio de alquiler de salones, eventos y banquetes</b>	No aplica	No aplica	Opcional	

#### **4.7 Requisitos de arquitectura**

<b>4.7.1 Estacionamientos para vehículos</b>	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	Esta ve fue h equ las
<b>4.7.2 Área de lobby y recepción</b>	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	/ rece s
<b>4.7.3 Área para guardar equipajes en custodia</b>	No aplica	No aplica	Área para guardar equipajes en custodia	Ár equ
<b>4.7.4 Ascensores para huéspedes</b>	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	A: hote
<b>4.7.5 Áreas para fumadores y no fumadores</b>	Aplica conforme a legislación vigente	Aplica conforme a legislación vigente	Aplica conforme a legislación vigente	A: le
<b>4.7.6 Área para centro de negocios</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Áre ce

<b>4.7.7 Servicios sanitarios generales</b>	Servicios sanitarios generales, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla, papel higiénico y papelería con tapadera	Servicios sanitarios generales, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla, papel higiénico y papelería con tapadera	Servicios sanitarios generales, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla, papel higiénico y papelería con tapadera	Se gen equ toall: pap
<b>4.7.8 Servicio sanitario para empleados</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.7.9 Servicio de comedor para empleados</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.7.10 Área de vestidor para empleados</b>	No aplica	No aplica	Aplica	
<b>4.7.11 Área de oficinas para personal administrativo</b>	No aplica	No aplica	Aplica	
<b>4.7.12 Salas de estar</b>	No aplica	No aplica	Una sala de estar	Por l
<b>4.7.13 Área para el almacenaje de productos</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.7.14 Zona de máquinas</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.7.14 Zona de mantenimiento en dependencia del número de habitaciones</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.7.15 Área para depositar basura</b>	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	Cu

<b>4.7.16 Cuarto de controles eléctricos</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.7.17 Área de restaurante y bar</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Área de bar
<b>4.7.18 Área de Desayunador</b>	Área de desayunador	Área de desayunador	Área de desayunador	
<b>4.7.19 Tipos y tamaños de las habitaciones</b>  <b>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.</b>	Habitaciones sencillas: 12 m <sup>2</sup> Baño 3 m <sup>2</sup>  Habitaciones doble: 15 m <sup>2</sup> Baño 3 m <sup>2</sup>	Habitaciones sencilla: 12 m <sup>2</sup> Baño 3 m <sup>2</sup>  Habitaciones dobles: 16 m <sup>2</sup> Baño 3 m <sup>2</sup>	Habitaciones sencilla: 13 m <sup>2</sup> Baño 4 m <sup>2</sup>  Armario de 0.60 m de profundidad y 1.20 m de largo  Habitaciones dobles: 18 m <sup>2</sup> Baño: 4 m <sup>2</sup>  Armario de 0.60 m de profundidad y 1.20 m de largo  Suites (Opcional): Seguirá los criterios de las habitaciones dobles.	Habitaciones: 15 m <sup>2</sup> Baño  Armario de 0.60 m de profundidad y 1.20 m de largo  Habitaciones dobles: 20 m <sup>2</sup> Baño  Armario de 0.60 m de profundidad y 1.20 m de largo  Suite mínima: la suite del sistema de infraestructura  Tener unidades tipo o de
<b>4.7.20 Baño privado</b>	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

<b>4.7.21 Tienda de artículos de primera necesidad</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.7.22 Área para actividades recreativas</b>	No aplica	No aplica	No aplica	r gi
<b>4.7.23 Salón para eventos</b>	Opcional	Opcional	Opcional	

#### **4.8 Equipamiento de las habitaciones**

<b>4.8.1 Tipos y dimensiones mínimas de camas</b>	<b>Twin o unipersonal</b> (Habitación sencilla) Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo  <b>Twin o unipersonal</b> (habitación doble) Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo	<b>Full</b> (habitación sencilla) Ancho 1,35 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo  <b>Matrimonial o Queen</b> Ancho 1.50 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo  <b>Twin o unipersonal</b> Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo	<b>Full</b> (habitación sencilla) Ancho 1,35 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo  <b>Matrimonial o Queen</b> Ancho 1.50 m como mínimo Largo 2,00 m como mínimo  <b>Twin o unipersonal</b> Ancho 0.90 m como mínimo Largo 1.90 m como mínimo	<b>Matr</b> (hab Ancl míni com  <b>Twir</b> (hab Ancl míni Larg míni <b>Twir</b> (Car Ancl míni Larg míni
---	---	--	--	---

<b>4.8.2 Accesorios y ropa de cama</b>	<p>- Colchón, protector de colchón, protector de almohada y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama.</p> <p>- Ropa de cama (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</p> <p>- Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón</p>	<p>Colchón, protector de colchón, , protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama</p> <p>- Ropa de cama (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</p> <p>- Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón</p>	<p>Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama</p> <p>- Ropa de cama (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</p> <p>- Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón</p>	<p>Colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama</p> <p>- Ropa de cama (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</p> <p>- Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón</p>
--	---	--	---	---

#### 4.9 Muebles en las habitaciones

<b>4.9.1 Mesa de noche</b>	Mesa de noche	Mesa de noche	Mesa de noche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha dos</li> <li>• Ha Mes cent</li> </ul>
<b>4.9.2 Silla</b>	Una silla por habitación	Una silla por habitación	Una silla por habitación	Una
<b>4.9.3 Butaca o sillón</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.9.4 Escritorio o mesa</b>	No aplica	No aplica	Escritorio o mesa con silla	Esc
<b>4.9.5 Closet</b>	Closet o ropero	Closet o ropero	Closet o ropero	

<b>4.9.6 Portamaletas</b>	Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas	
<b>4.9.7 Espejo</b>	Espejo de medio cuerpo	Espejo de medio cuerpo	Espejo de medio cuerpo	E
<b>4.9.8 Interruptor de luz</b>	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	Inte a la
<b>4.9.9 Lámparas de Noche</b>	60 watt o equivalentes ahorrativos	60 watt o equivalentes ahorrativos	60 watt o equivalentes ahorrativos	60 v
<b>4.9.10 Lámparas de lectura</b>	100 watt o equivalentes ahorrativos	100 watt o equivalentes ahorrativos	100 watt o equivalentes ahorrativos	
<b>4.9.11 Artículo decorativo en las paredes</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.9.12 Cortinas Oscuras</b>	Cortinas o persianas	Cortinas o persianas	Cortinas decorativa y velo	Cort
<b>4.9.13 Control de luminaria de acceso</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Coni de a habi cam  * Est exigi edifi cons la fe ofici pres
<b>4.9.14 Aparato telefónico</b>	No aplica	No aplica	Aparato telefónico	Aj
<b>4.9.15 Televisor</b>	No aplica	Televisor a color con control remoto, mínimo de 5.334 m (21 pulgadas)	Televisor a color con control remoto, mínimo de 5.334 m (21 pulgadas)	Tele cont de 6 pulg
<b>4.9.16 Radio o canales</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Ra
<b>4.9.17 Reloj Despertador</b>	No aplica	No aplica	No aplica	R

<b>4.9.18 Cenicero en las habitaciones para fumadores</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.9.19 Caja de seguridad</b>	No aplica	No aplica	Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción	C
<b>4.9.20 Papelera</b>	Papelera	Papelera	Papelera	
<b>4.9.21 Minibar</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.9.22 Plancha</b>	No aplica	No aplica	No aplica	Pla
<b>4.10 Baños de unidades habitacionales</b>				
<b>4.10. 1 Inodoro</b>	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha	Ino lav
<b>4.10.2 Espejo sobre lavamanos</b>	Espejo sobre lavamanos	Espejo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Espejo
<b>4.10.3 Iluminación eléctrica</b>	No aplica	No aplica	Iluminación eléctrica junto al espejo	Ilum
<b>4.10.4 Tomacorriente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V</li> <li>• Tomacorriente de seguridad en los baños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V</li> <li>• Tomacorriente de seguridad en los baños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V</li> <li>• Tomacorriente de seguridad en los baños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V</li> <li>• Tomacorriente de seguridad en los baños</li> </ul>
<b>4.10.5 Agua Caliente</b>	No aplica	No aplica	Agua caliente y fría con regulado en ducha y lavamanos	Agua caliente y fría
<b>4.10.6 Regadera</b>	Regadera de ducha	Regadera de ducha	Regadera de ducha	Regadera
<b>4.10.7 Presión de agua</b>	20 a 30 PSI	20 a 30 PSI	20 a 30 PSI	
<b>4.10.8 Piso con cerámica fina</b>	Aplica	Aplica	Aplica	



<b>4.10.9 Barra de seguridad y piso antideslizante</b>	Piso antideslizante en ducha	Piso antideslizante en ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha
<b>4.10.10 Toallero</b>	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/o gancho junto a la ducha y lavamanos
<b>4.10.11 Juego de toallas de color blanco</b>	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 produzca un cambio de huésped en la habitación,, no deben tener manchas ni roturas	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 produzca un cambio 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 (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
<b>Dimensiones toallas</b>	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
<b>Amenidades</b>	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 y ducha,papel higiénico y repuesto,champú, un vaso por huésped

<b>Secador de Cabello</b>	No aplica	Secador de cabello a solicitud del huésped	Secador de cabello a solicitud del huésped	Seca
<b>4.11 Seguridad de las habitaciones</b>				
<b>4.11.1 Mirillas en la puerta de entrada</b>	Opcional	Opcional	Aplica	
<b>4.11.2 Ventanas o balcones seguros contra caídas</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>4.11.3 Cerraduras en las ventanas</b>	No aplica	No aplica	No aplica	
<b>4.11.4 Dispositivo de seguridad interno en la puerta principal, tales como cadena, pasador o similar</b>	Aplica	Aplica	Aplica	
<b>14.11.5 Instrucciones de emergencia o evacuación detrás de las puertas en las habitaciones</b>	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.

c) 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 -**