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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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 promocione. 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,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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.

REQUISITOS	Hotel 1 estrellas	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	H
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.	esta o fu e
4.2.2 Área de estacionamiento temporal	No aplica	No aplica	No aplica	e ve fre
4.2.3 Estacionamiento señalizado	No aplica	No aplica	Aplica	
4.2.4 Servicio de valet parking	No aplica	No aplica	No aplica	
4.2.5 Entradas para huésped y servicio	No aplica	No aplica	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio	Entr hu
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	se rela y c
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	

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

4.2.8 Acondicionamiento térmico en lugares de uso común	Opcional	Opcional	• Abanicos • Aire acondicionado (opcional)	Aire á
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	asc e hu us edi
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)	Se (in
4.2.11 Servicio telefónico automático sin pasar por operador/a	No aplica	No aplica	No 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	• 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	e ence en • S en t hote e func
4.2.13 Personal de vigilancia	No aplica	No aplica	Personal de seguridad	Pers
4.2.14 Sistemas de detección de incendios	Sensor de humo	Sensor de humo	Sensor de humo	Sist

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

4.2.15 Rociadores de agua según número de habitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	
4.2.16 Extintores	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	
4.2.18 Plan de contingencia para desastres naturales y otros tipos de emergencias	Aplica	Aplica	Aplica	
4.2.19 Personal capacitado para poner en práctica plan de emergencia	Aplica	Aplica	Aplica	
4.2.20 Mostrador	Aplica	Aplica	Aplica	
4.2.21 Iluminación de pasillos	150 luxes	150 luxes	161 luxes	
4.2.22 Luces de emergencia en pasillos	Aplica	Aplica	Aplica	
4.2.23 Salidas de emergencia señalizadas	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	Serv inte las hc áre

4.2.25 Centro de negocios	No aplica	No aplica	No aplica	Ser nego p
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	Se gen
4.2.27 Servicio de lavandería	No aplica	No aplica	Servicio de lavandería	Serv
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	C ind ser h otr integ u e serv la m
4.3 Servicios de atención				
4.3.1 Servicio de portería y botones	No aplica	No aplica	Servicio de botones	Se cor
4.3.2 Servicio de conserjería	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Ser per cor
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	Serv seg

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

4.3.5 Servicio de custodia de equipaje	No aplica	No aplica	Servicio de custodia de equipaje	Serv equi
4.4 Servicios de entretenimiento				
4.4.1 Servicio de gimnasio	No aplica	No aplica	No aplica	Ser
4.4.2 Servicio de piscina	No aplica	No aplica	No aplica	Se
4.4.3 Servicio de sauna	No aplica	No aplica	No aplica	
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	Caj toc hab
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 de con usc capa
4.5.3 Acondicionamiento térmico	Abanicos	Abanicos	Aire acondicionado	Air
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 frí tem adec
4.5.5 Conexión a Internet donde se encuentre disponible	No aplica	No aplica	No aplica	Con

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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	Se c inte habi telef aten m aut
4.5.7 Servicios adicionales	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	C • TV acue dispo zona • Se • Ra mús • Se de d aten bilin
4.6 Servicio de alimentos y bebidas				
4.6.1 Servicio de desayuno	Servicio de desayuno (opcional)	Servicio de desayuno	Servicio de desayuno	Ser ti
4.6.2 Servicio de restaurante	No aplica	Servicio de desayunador	Servicio de desayunador	Serv
4.6.3 Servicio de bar	No aplica	No aplica	No aplica	S
4.6.4 Servicio de restaurante de cocina internacional	No aplica	No aplica	No aplica	Serv coc a

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

4.6.5 Servicio a las habitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	hab de de ser
4.6.6 Servicio de alquiler de salones, eventos y banquetes	No aplica	No aplica	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	Esta ve fue h equ las
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	rece s
4.7.3 Área para guardar equipajes en custodia	No aplica	No aplica	Área para guardar equipajes en custodia	Á equ
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	A hote
4.7.5 Áreas para fumadores y no fumadores	Aplica conforme a legislación vigente	Aplica conforme a legislación vigente	Aplica conforme a legislación vigente	Ap le
4.7.6 Área para centro de negocios	No aplica	No aplica	No aplica	Áre ce

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

4.7.16 Cuarto de controles eléctricos	No aplica	No aplica	No aplica	
4.7.17 Área de restaurante y bar	No aplica	No aplica	No aplica	Áre ba
4.7.18 Área de Desayunador	Área de desayunador	Área de desayunador	Área de desayunador	
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 Suites (Opcional): Seguirá los criterios de las habitaciones dobles.	Habi 15 m Baño Arma profu de la Habi 20 m Baño Arma profu de la Suite míni la su del s terra infra perm Tene unid tipo o de
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	Toda c

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

4.7.21 Tienda de artículos de primera necesidad	No aplica	No aplica	No aplica	
4.7.22 Área para actividades recreativas	No aplica	No aplica	No aplica	r gi
4.7.23 Salón para eventos	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	**Matr** (hab Anch míni com **Twir** (hab Anch míni Larg míni **Twir** (Car Anch míni Larg míni

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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 (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	Colchón, protector de colchón, , 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 al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón	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 al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación - Ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón	Colc colcl prote prote cubr almc cam tama corre cam -Rop (sáb cual al m días prod de h habi - Ro polié
4.9 Muebles en las habitaciones				
4.9.1 Mesa de noche	Mesa de noche	Mesa de noche	Mesa de noche	• Ha dos • Ha Mes cent
4.9.2 Silla	Una silla por habitación	Una silla por habitación	Una silla por habitación	Una
4.9.3 Butaca o sillón	No aplica	No aplica	No aplica	
4.9.4 Escritorio o mesa	No aplica	No aplica	Escritorio o mesa con silla	Esc
4.9.5 Closet	Closet o ropero	Closet o ropero	Closet o ropero	

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

4.9.6 Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas	
4.9.7 Espejo	Espejo de medio cuerpo	Espejo de medio cuerpo	Espejo de medio cuerpo	E
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	Inter a la
4.9.9 Lámparas de Noche	60 watt o equivalentes ahorrativos	60 watt o equivalentes ahorrativos	60 watt o equivalentes ahorrativos	60 v
4.9.10 Lámparas de lectura	100 watt o equivalentes ahorrativos	100 watt o equivalentes ahorrativos	100 watt o equivalentes ahorrativos	
4.9.11 Articulo decorativo en las paredes	Aplica	Aplica	Aplica	
4.9.12 Cortinas Obscuras	Cortinas o persianas	Cortinas o persianas	Cortinas decorarativa y velo	Cort
4.9.13 Control de luminaria de acceso	No aplica	No aplica	No aplica	Cont de a habi cam * Est exigi edifi cons la fe ofici pres
4.9.14 Aparato telefónico	No aplica	No aplica	Aparato telefónico	Ap
4.9.15 Televisor	No aplica	Televisor a color con control remoto, mínimo de 5.334 m (21 pulgadas)	Televisor a colorcon control remoto,mínimo de 5.334 m(21 pulgadas)	Tele cont de 6 pulg
4.9.16 Radio o canales	No aplica	No aplica	No aplica	Ra
4.9.17 Reloj Despertador	No aplica	No aplica	No aplica	R

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

4.9.18 Cenicero en las habitaciones para fumadores	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	C
4.9.20 Papelera	Papelera	Papelera	Papelera	
4.9.21 Minibar	No aplica	No aplica	No aplica	
4.9.22 Plancha	No aplica	No aplica	No aplica	Pla
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	Inod lav
4.10.2 Espejo sobre lavamanos	Espejo sobre lavamanos	Espejo sobre lavamanos	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	Esp
4.10.3 Iluminación eléctrica	No aplica	No aplica	Iluminación eléctrica junto al espejo	Ilur
4.10.4 Tomacorriente	• Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V • Tomacorriente de seguridad en los baños	• Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V • Tomacorriente de seguridad en los baños	• Tomacorriente con indicación de Voltaje cuando sea diferente a 110 V • Tomacorriente de seguridad en los baños	• To indic cuar 110 • To segu
4.10.5 Agua Caliente	No aplica	No aplica	Agua caliente y fría con regulado en ducha y lavamanos	Ag c du
4.10.6 Regadera	Regadera de ducha	Regadera de ducha	Regadera de ducha	Re
4.10.7 Presión de agua	20 a 30 PSI	20 a 30 PSI	20 a 30 PSI	
4.10.8 Piso con cerámica fina	Aplica	Aplica	Aplica	

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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	Bar pisc
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	Toal duc
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 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 (faci por b de p debe de a amb que cam la ha tene rotur
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	Cuer Man Faci Pie (
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	Jab en c hig un v acor de c

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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

a) Tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y de los distintos servicios que ofrece.

b) 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.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975

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 -

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12975