

RESOLUCION MINISTERIAL
Nº 021/2016
14 DE ENERO DEL 2016
APRUEBA LOS MÓDULOS
TÉCNICOS DE CATEGORIZACIÓN DE
LOS PRESTADORES DE SERVICIO
TURÍSTICO

- a) Establecimientos de Hospedaje Turístico**
- b) Empresas de Viaje y Turismo**
- c) Empresas de Transporte Turístico Exclusivo**
- d) Empresas Organizadoras de Congresos y Ferias de Turismo**
- e) Guías de Turismo**
- f) Servicios Gastronómicos Turísticos**
- g) Mayoristas y Representaciones**

RESOLUCIÓN MINISTERIAL No. 021/2016

La Paz, 14 de enero de 2016

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado establece en sus Artículos 175, párrafo I numeral 4), 298 párrafo I numeral 37, 298 párrafo I numeral 37 y 337 en sus párrafos I y II, que es atribución de los Ministros del Estado Plurinacional de Bolivia el dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia; que las políticas generales de turismo son competencias privadas del nivel central del Estado; el turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable para lo que tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente; que las políticas generales de turismo son competencias privativas del nivel central del Estado; y que el Estado promoverá y protegerá el turismo comunitario con el objetivo de beneficiar a las comunidades urbanas y rurales y las naciones y pueblos indígena originario campesinos donde se desarrolle esta actividad.

Que, la Ley No. 292 General de Turismo "Bolivia Te Espera" de 25 de septiembre de 2012, tiene por objeto establecer las políticas generales y el régimen del turismo del Estado Plurinacional de Bolivia, a fin de desarrollar, difundir, promover, incentivar y fomentar la actividad productiva de los sectores turísticos público, privado y comunitario, a través de la adecuación a los modelos de gestión existentes, fortaleciendo el modelo de turismo de base comunitaria, en el marco de las competencias exclusivas asignadas al nivel central del Estado por la Constitución Política del Estado.

Que, el párrafo I del Artículo 15, determina que el nivel Central del Estado a través de la Autoridad Competente en Turismo elaborará e implementará el Plan Nacional de Turismo, en coordinación con las entidades territoriales autónomas, el que contendrá programas, proyectos, estrategias e instrumentos relativos al desarrollo de normativa, promoción, difusión, fomento, priorización de zonas turísticas y sensibilización turística. Este Plan Nacional de Turismo estará sujeto a modificaciones periódicas en base a la dinámica turística que se presente en el Estado.

Que, de la misma manera los párrafos I y II del Artículo 18, establece que el Sistema de Registro, Categorización y Certificación de prestadores de servicios turísticos está conformado por un conjunto de normas, mecanismos e instrumentos destinados a cumplir los objetivos e implementar las directrices del Plan Nacional de Turismo. El Sistema de Registro, Categorización y Certificación de prestadores de servicios turísticos, está conformado por el subsistema de registro, subsistema de categorización y el subsistema de certificación.

Que, en este contexto legal los párrafos I, II, III y V del Artículo 19, establece que el Subsistema de Registro tiene por objeto registrar y actualizar de manera permanente, información relacionada a los prestadores de servicios turísticos; el Subsistema de Categorización tiene por objeto establecer la jerarquización de los prestadores de servicios turísticos, que será la única reconocida para la promoción nacional e internacional, el Subsistema de Certificación tiene por objeto establecer criterios de complementariedad, estándares de seguridad y normas técnicas para elevar los niveles de calidad de los servicios turísticos, y que el funcionamiento y administración de estos subsistemas estarán sujetos a reglamentación expresa.

Que, los incisos a), b), c) y d) del Artículo 20, determina que el nivel central del Estado a través de la Autoridad Competente en Turismo, en el marco del Sistema de Registro, Categorización y Certificación, y de las competencias asignadas en la Constitución Política del Estado y en la Ley N° 031 Marco de Autonomía y Descentralización "Andrés Báñez", tiene las siguientes responsabilidades: autorizar y supervisar el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos que desarrollen actividades en más de un Departamento; llevar un registro de los prestadores de servicios turísticos establecidos en el territorio nacional; categorizar y clasificar a todos los prestadores de servicios turísticos registrados a nivel nacional, y certificar la calidad de todos los prestadores de servicios turísticos registrados a nivel nacional.

Que, el Decreto Supremo N° 2609 de 25 de noviembre del año 2015, tiene por objeto reglamentar la Ley N° 292, de 25 de septiembre de 2012, Ley General de Turismo Bolivia Te Espera, establece en su Artículo 2 que sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley N° 292, para el cumplimiento del presente Reglamento General se adoptan las siguientes definiciones técnicas: **Categorización**. Es el proceso que tiene por objeto la jerarquización de los Prestadores de Servicios Turísticos en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia; **Certificación**. Proceso mediante el cual los Prestadores de Servicios Turísticos adquieren la cualificación y autorización para ofertar productos turísticos dentro del territorio nacional;

Que, el Artículo 3 establece que la Autoridad Competente en Turismo, con la finalidad de implementar las políticas generales en el marco del Plan Nacional de Turismo, desarrollará los sistemas informáticos necesarios que permitan compartir la Información del Sistema de Registro,



Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

Categorización y Demanda y Calidad de Actividades Turísticas para fines estadísticos, gestión y planificación.

Que, en este sentido, los párrafos II y III del Artículo 12 determina que la Autoridad Competente en Turismo habilitará una plataforma informática para la implementación del sistema, cuyo objeto es registrar, categorizar, certificar y actualizar de manera permanente la información relacionada a la actividad turística; los manuales técnicos y de uso para la aplicación de esta plataforma informática, serán elaborados por la Autoridad Competente en Turismo y aprobados mediante Resolución Ministerial por el Ministerio de Culturas y Turismo. Asimismo, en este contexto legal el Artículo 22, dispone que la Autoridad Competente en Turismo tiene la facultad de disponer inspecciones administrativas a los Prestadores de Servicios Turísticos que desarrollen actividades turísticas en más de un departamento, a efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones y obligaciones que correspondan a la categoría o clasificación otorgada, las mismas se encontrarán establecidas en Módulos Técnicos aprobados mediante Resolución Ministerial por el Ministerio de Culturas y Turismo.

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, que aprueba la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, establece en sus Artículos 13 y 14 párrafo 1 numeral 22) que las tareas de la Administración Pública son realizadas por las Ministras y los Ministros del Estado Plurinacional, entre los que se encuentra el Ministro de Culturas; emitir resoluciones ministeriales, así como bi-ministeriales y multi-ministeriales en coordinación con los Ministros que correspondan, en el marco de sus competencias.

Que, en este marco legal el Artículo 67, modificado por el párrafo I del Artículo 2 del Decreto Supremo N° 1479 de 30 de enero de 2013, establece en los numerales 1, 3, 10 y 16, que las atribuciones del Viceministerio de Turismo, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son regular las actividades turísticas públicas, privadas, mixtas y comunitarias; formular e implementar políticas orientadas a garantizar la adecuada prestación de servicios turísticos y sus contraprestaciones; establecer el régimen operativo y sancionatorio de los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional; y registrar, categorizar y certificar a los prestadores de servicios turísticos.

Que, el Decreto Supremo N° 429 de 10 de febrero de 2010 en su Artículo 5 párrafo 1, modifica el Artículo 114 del Decreto Supremo No. 29894 incorpora en la estructura del Ministerio de Culturas, al Viceministerio de la Industria del Turismo, bajo la denominación de "Viceministerio de Turismo".

Que, los párrafos I, II y III del Artículo 2 del Decreto Supremo No. 1479 de 30 de enero de 2013, modifica el Artículo 67 del Decreto Supremo No. 29894 de 7 de febrero de 2009, e incorpora en las atribuciones de la Ministra(o) de Culturas, señaladas en el Artículo 115 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009, la de elaborar las políticas generales de turismo y el régimen de turismo, y modifica la denominación del Ministerio de Culturas a Ministerio de Culturas y Turismo, asimismo la de Ministra(o) de Culturas y Turismo.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico MDCyT/VT/DGCAT/No. 05/2016 de 12 de enero de 2016, aprobado por el Viceministro de Turismo a.i. y Director General de Control a la Actividad Turística a.i., el Sr. Marcelo Casas Machicao, Jefe de la Unidad de Control y Regulación a la Actividad Turística, señala que en los últimos años el turismo se ha consolidado como uno de los sectores más importantes del país tomando en cuenta que genera valor agregado y contribuye al desarrollo socioeconómico con ingresos, empleos, divisas e incluso aporta a la reducción de la pobreza, en este sentido el subsistema de categorización tiene por objeto establecer la jerarquización de los prestadores de servicios turísticos, correspondiendo a la Autoridad Competente en Turismo categorizar y jerarquizar a estos prestadores a través de módulos técnicos, estableciendo los requerimientos sobre las condiciones de infraestructura, equipamiento, servicios, seguridad, auxilio y otros necesarios para el ejercicio de la actividad turística, estos módulos técnicos de categorización de los prestadores de servicios turísticos son: Establecimientos de hospedaje turístico, empresas de viajes y turismo, empresas de transporte turístico exclusivo, empresas organizadoras de congresos y ferias de turismo, guías de turismo, servicios gastronómicos turísticos y mayoristas y representaciones, por lo que concluye en la necesidad de aprobar estos Módulos de Categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos a través de la Resolución Ministerial correspondiente.

Que, mediante Informe Jurídico MDCyT/DGAJ/UGJ No. 039/2016 de 14 de enero de 2016, emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, señala que en virtud a lo establecido por la normativa en actual vigencia Decreto Supremo N° 2609 de 25 de noviembre del año 2015, respecto a la potestad de la Autoridad Competente en Turismo, de habilitar una plataforma informática para la implementación del Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos – SRCC, cuyo objeto es registrar, categorizar, certificar y actualizar de manera permanente la información relacionada a la actividad turística, de la misma manera tiene la facultad de disponer inspecciones administrativas a los Prestadores de Servicios Turísticos que desarrollen actividades





Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Culturas y Turismo

turísticas en más de un departamento, a efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones y obligaciones que correspondan a la categoría o clasificación otorgada, que se encontrarán establecidas en los Módulos Técnicos aprobados mediante Resolución Ministerial por el Ministerio de Culturas y Turismo y la justificación establecida en el Informe Técnico MDCyT/VT/DGCAT/No. 005/2016 emitido por el Jefe de la Unidad de Control y Regulación a la Actividad Turística y el Director General de Control a la Actividad Turística a.i., se recomienda la emisión de la Resolución Ministerial correspondiente que apruebe los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos: Establecimientos de hospedaje turístico, empresas de viajes y turismo, empresas de transporte turístico exclusivo, empresas organizadoras de congresos y ferias de turismo, guías de turismo, servicios gastronómicos turísticos y mayoristas, y representaciones.

POR TANTO:

El Ministro de Culturas y Turismo, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado, Ley No. 292; Decretos Supremos Nos. 29894, 429 y 2609.

RESUELVE:

Artículo 1.- (APROBACIÓN). Aprobar los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos para:

- a) Establecimientos de hospedaje turístico.
- b) Empresas de viajes y turismo.
- c) Empresas de transporte turístico exclusivo.
- d) Empresas organizadoras de congresos y ferias de turismo.
- e) Guías de turismo.
- f) Servicios gastronómicos turísticos.
- g) Mayoristas y Representaciones.

De conformidad a anexos adjuntos que forman parte indisoluble de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- (DIFUSIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN). Queda encargado de la difusión, cumplimiento y ejecución de la presente disposición normativa, el Viceministerio de Turismo dependiente del Ministerio de Culturas y Turismo.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



Juzsela N. Chaves de Bonifacio
DIRECTORA GENERAL
DE ASUNTOS JURÍDICOS
MINISTERIO DE CULTURAS Y TURISMO

Lic. Marko M. Machicao Bankovic
MINISTRO DE CULTURAS Y TURISMO

Msc. Esteban Rosell Arteaga
VICEMINISTRO DE TURISMO a.i.
MINISTERIO DE CULTURAS Y TURISMO

MMMB/JNCHB/CSR/gaz



MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN APART HOTELES

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN CLASIFICACIÓN: APART HOTELES

Concepto de Apart hotel.- Establecimientos planificados para prestar servicios de hospedaje tipo departamento completamente amoblado, equipado e independiente, que incluye servicios complementarios de acuerdo a su categoría.

Las categorías de los apart hoteles son las siguientes:

- Apart Hotel cinco estrellas
- Apart Hotel cuatro estrellas
- Apart Hotel tres estrellas

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5*****	4****	3***
- Número mínimo de departamentos	15	10	7
- Número de habitaciones adecuadas para silla de ruedas	1	1	1
Áreas Comunes			
- Cafeterías	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Áreas y servicios en exteriores			
- Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
- Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Obligatorio	Opcional	Opcional
- Si el estacionamiento está en un edificio fuera del hotel, contar con vallet parking	Obligatorio	Opcional	Opcional
Unidades complementarias			
- Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Área de Business Center	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Otras condiciones generales			
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a sistema nacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%	70%	60%

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5*****	4****	3***
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%	70%	60%
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional	Opcional	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5*****	4****	3***
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Fachada en buen estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ingreso exclusivo para huéspedes (separado de ingreso de personal y servicios)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Rampa de acceso para sillas de ruedas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Estacionamiento privado o terciarizado para los huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Escaleras salida de emergencia (externas)	Opcional	Opcional	Opcional
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Servicio de vigilancia/seguridad en áreas externas y parqueo	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Si el estacionamiento está en un edificio fuera del hotel, contar con servicio de vallet parking	Obligatorio	Obligatorio	Opcional

III. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5****	4****	3***
3.1. ÁREAS COMUNES			
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Todos los pisos desde la entrada del hotel, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Servicio de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Plan de ahorro energético de acuerdo a política del establecimiento Porcentaje mínimo de ahorro de energía eléctrica de acuerdo a la política del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detector de humo en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecidos en la norma DL 16998 (Abastecimiento suficiente de agua a presión, Hidratantes y accesorios, Rociadores, Extintores portátiles, Otros)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DE DEL PERSONAL DE SERVICIO			
Supervisora (or) o gobernanta (e) que cuente con sistema de comunicación con las camareras (os)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal de limpieza por piso como mínimo 1 por cada 10 departamentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal para desempeñar sus funciones en cada área del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal operativo debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA			
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ítem	CATEGORIZACIÓN		

	5*****	4****	3***
núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente			
Espacio de conserjería (separado de la recepción)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Área de custodia de equipaje iluminada bajo llave	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y de salidas de emergencia deberán estar en idiomas español e inglés	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesón o escritorio para la atención a clientes de acuerdo a la categoría del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Caja de seguridad o servicio de custodia de valores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Letrero de identificación para recepción, caja, departamento de botones y servicio de teléfono (para los que cuentan con estos servicios)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización y clasificación del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacio destinado para difusión de artículos publicitarios, turísticos y/o souvenirs	Opcional	Opcional	Opcional
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cámaras de seguridad y vigilancia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detectores de humo en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Botiquín de primeros auxilios con elementos esenciales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español, inglés u otro idioma)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal para la atención de personas con capacidades diferentes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Conserje durante 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de portería en ingreso las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios médicos propios o terciarizados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de despacho de correspondencia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de facsímil (fotocopiadora)	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Servicio de limpieza de ropa (propia o terciarizada)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de mensajes internos para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Servicio de transfer para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Servicio de contratación de taxis exclusivos	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Servicio de botones	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL			
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Oficina o cubículo para jefatura de área	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Área de control de empleados (ingreso, salida), vigilancia y seguridad	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños diferenciados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Vestuario diferenciado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Casilleros para pertenencias personal operativo	Obligatorio	Obligatorio	(-)

|

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN ÁREAS DE CAMPING

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN CLASIFICACIÓN: ÁREAS DE CAMPING

Concepto de Áreas de Camping.- Emprendimientos urbanos o rurales que cuentan con espacios delimitados, destinados al alojamiento de huéspedes que requieran un área para acampar ya sea en carpas, casas rodantes u otras similares, ofertando servicios higiénicos, provisión de agua y otros..

Categoría única.

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a esta clasificación, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
- Área destinada al montaje de carpas, casas rodantes u otros	Obligatorio
Otras condiciones generales	
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a sistema nacional	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%
- Servicio de venta de enseres de aseo personal de acuerdo a política de la empresa	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio

EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Fachada en buen estado	Obligatorio
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Letrero de identificación visible	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio
Área destinada al montaje de carpas, casas rodantes u otros	Obligatorio
Superficie con sombra del total del área	40%

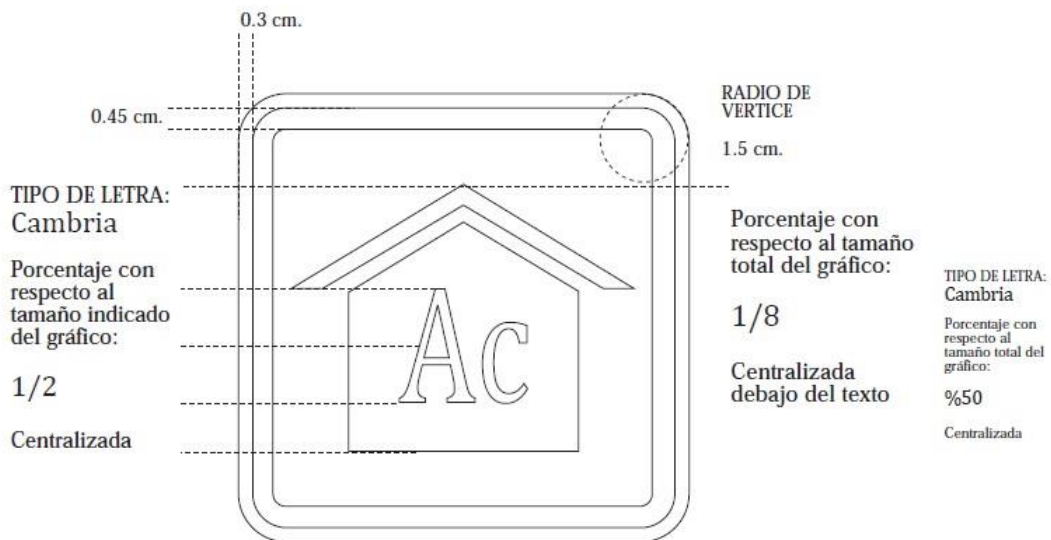
Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
Basureros	Obligatorio

INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
3.1. ÁREAS COMUNES	
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de	Obligatorio
Ítem	CATEGORIZACIÓN
Única	
azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecidos en la norma DL 16998	Obligatorio
3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA	
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Recepción	Obligatorio
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y de salidas de emergencia deberán estar en idiomas español e inglés	Obligatorio
Letrero de identificación para recepción, caja	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio
Botiquín de primeros auxilios con elementos esenciales	Obligatorio
3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL	
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio
Baños diferenciados	Obligatorio

3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio
3.4 ACCESO Y CIRCULACIÓN	
3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio
Señalización correlativa en todas las áreas	Obligatorio
3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Señalización de salidas identificadas claramente (salidas de emergencia, recepción)	Obligatorio
3.5 ALMACENES	
3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Depósito para basura	Obligatorio

SEÑALETICA



MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN ALOJAMIENTO

**MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: ALOJAMIENTO**

Concepto de Alojamiento.- Establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en unidades habitacionales con o sin baño privado en condiciones de servicio básicas.

Las categorías de los alojamientos son las siguientes:

- Alojamiento A
- Alojamiento B

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a esta clasificación, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	A	B
- Número mínimo de habitaciones	10	10
Otras condiciones generales		
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a sistema nacional	Obligatorio	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%	50%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%	50%
- Servicio de venta de enseres de aseo personal de acuerdo a política de la empresa	Opcional	Opcional
- Se deberá colaborar con las personas con capacidades diferentes dando cumplimiento a la normativa vigente en materia	Obligatorio	Obligatorio
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	A	B
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Fachada en buen estado	Obligatorio	Obligatorio
Rampa de acceso para sillas de ruedas	Opcional	Opcional
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio	Obligatorio

III. INTERIORES

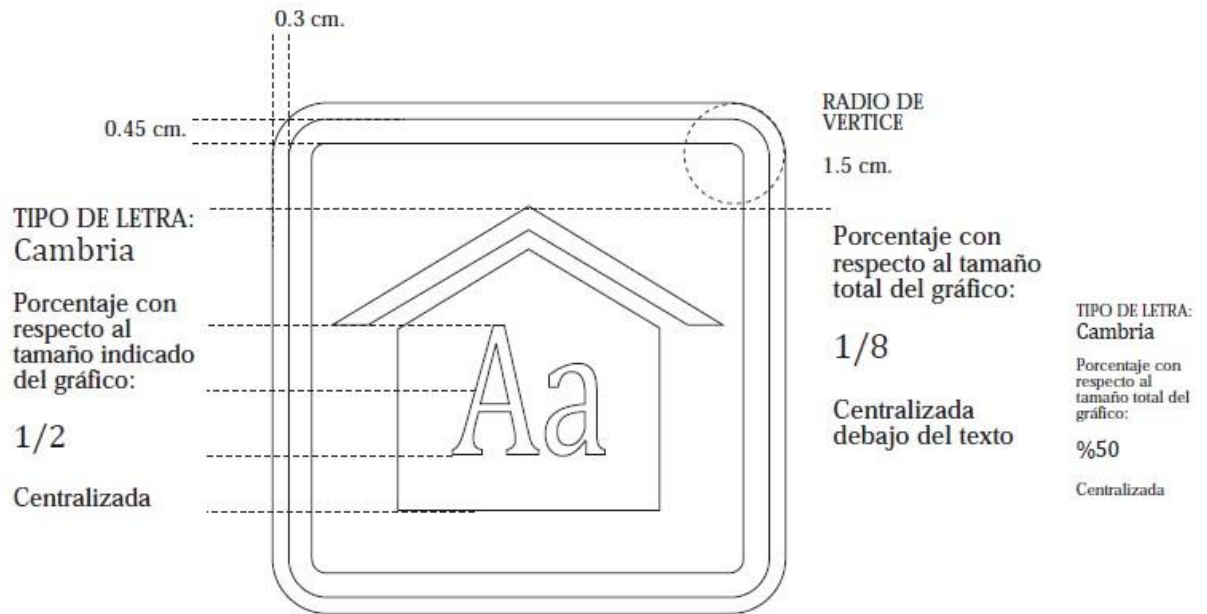
Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	A	B
3.1. ÁREAS COMUNES		
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecidos en la norma DL 16998	Obligatorio	Obligatorio
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Servicio de camarera	Obligatorio	Obligatorio
Camareras y/o personal de limpieza por piso como mínimo 1 por cada 20 habitaciones.	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio
3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA		
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
La recepción estará ubicada en la entrada principal	Obligatorio	Obligatorio
Área de custodia de equipaje iluminada bajo llave	Obligatorio	Opcional
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Paneles de señalética claros	Obligatorio	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Opcional	Opcional

Letrero de identificación para recepción, caja, administración	Obligatorio	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la clasificación del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con porta papel higiénico, cesto de basura, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio	Obligatorio
Botiquín de primeros auxilios con elementos esenciales	Obligatorio	Obligatorio
3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Recepcionista	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio	Obligatorio
Buzón o libro de quejas y reclamos	Obligatorio	Obligatorio
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL		
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio	Opcional
Baño para el personal	Obligatorio	Obligatorio
3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Equipos de computación para personal ejecutivo	Opcional	Opcional
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio	Obligatorio
3.4 ACCESO Y CIRCULACIÓN		
3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada, indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio	Obligatorio
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio	Obligatorio
3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia y recepción)	Obligatorio	Obligatorio
Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	A	B
3.5 ALMACENES		
3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Opcional	Opcional
Depósito para basura	Obligatorio	Obligatorio
3.5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Estantes para dividir grupos de enseres, debidamente iluminado	Obligatorio	Obligatorio

IV. UNIDADES HABITACIONALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	A	B
4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Número mínimo de habitaciones	10	10
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados	6	5
Superficie mínima en habitaciones dobles en metros cuadrados	8	7
Metros cuadrados adicionales por cama extra	3	2
Habitaciones con baño privado	Opcional	Opcional
En caso de contar con baños privados, las paredes deberán estar revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio	Obligatorio
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Disponibilidad de cuna para bebés	Obligatorio	Opcional
Cama una plaza Cama una plaza y media Cama dos plazas		
Cubre colchones	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de noche en habitación	Obligatorio	Opcional
Lámpara de lectura o similar	Opcional	Opcional
Canastilla para papel	Obligatorio	Obligatorio
Perchero	Obligatorio	Obligatorio
Cortina persiana o similar	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de protección de mosquitos en área geográfica que lo requieran	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorrientes indicando su voltaje	1	1
Baños		
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza, altura mínima de revestimiento en metros	2	1,5
Duchas con pie de ducha	Obligatorio	Obligatorio
Inodoro separado de duchas	Obligatorio	Obligatorio
Lavamanos	Obligatorio	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio
Espejo	Obligatorio	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Toda la ropa de cama, cortinas y material textil del alojamiento deberá estar limpia y en un óptimo estado	Obligatorio	Obligatorio
Sábanas y fundas de almohada deberá ser cambiadas en cada nuevo ingreso	Obligatorio	Obligatorio
El cambio diario de sábanas y fundas de almohada deberá ser concertado con los huéspedes de acuerdo al uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio

V. SEÑALETICA



MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN HOSTALES Y/O RESIDENCIALES

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: HOSTALES Y/O RESIDENCIALES

Concepto de Hostales.- Establecimientos que prestan servicios de alojamiento en unidades habitacionales con baños privados y/o compartidos y que brindan el servicio de desayuno, las categorías de los hostales y/o residenciales son las siguientes:

- Hostal y/o residenciales tres estrellas
- Hostal y/o residenciales dos estrellas
- Hostal y/o residenciales una estrella

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	3***	2**	1*
- Número mínimo de habitaciones	15	10	7
Áreas Comunes			
- Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Otras condiciones generales			
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a sistema nacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%	70%	60%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%	70%	60%
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional	Opcional	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	3***	2**	1*
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Fachada en buen estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Rampa de acceso para sillas de ruedas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Escaleras salida de emergencia	Opcional	Opcional	Opcional
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

III. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	3***	2**	1*
3.1. ÁREAS COMUNES			
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Todos los pisos desde la entrada del hostel y/o residenciales, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Climatización portátil de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecidos en la norma DL 16998	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO			
Servicio de camarera (o)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal de limpieza por piso como mínimo 1 por cada 10 habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal para desempeñar sus funciones en cada área del hostel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal operativo debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA			
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Área de custodia de equipaje iluminada bajo llave	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y de salidas de emergencia deberán estar en idiomas español e inglés	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Caja de seguridad o servicio de custodia de valores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Letrero de identificación para recepción, caja, y servicio de teléfono	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización y clasificación del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español, inglés u otro idioma)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	3^{***}	2^{**}	1[*]
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL			
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños diferenciados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS			
3.4.1 CARACTERISTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Cocina	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Sistema de almacenamiento para frío y seco	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Sistema de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina en cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Sistema de iluminación acordes a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Vajilla, cubertería y cristalería acordes a la capacidad de la cafetería y aptas para su uso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Enchufes y toma de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Basurero con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Extintor químico en cocina y extintor gaseoso en comedor o similares de acuerdo al tipo de riesgo de incendios que se identifique	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.5 ACCESO Y CIRCULACIÓN			
3.5.1 CARACTERISTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada, indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia, cafetería y recepción)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mapa de evacuación en inglés y español	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.6 ALMACENES			
3.8.1 CARACTERISTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito de uso múltiple (limpieza, mantenimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito para basura	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Estantes para dividir grupos de enseres, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
---	-------------	-------------	-------------

IV. UNIDADES HABITACIONALES**4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA**

Número mínimo de habitaciones	15	10	7
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados	8	7	6
Superficie mínima en habitaciones dobles en metros cuadrados	10	9	8
Superficie mínima en habitaciones triples en metros cuadrados	12	11	10
Metros cuadrados adicionales por habitación extra	3	3	2
Porcentaje de habitaciones con baño privado	50%	30%	20%
Baños compartidos para las habitaciones por número de habitaciones	1 cada 2	1 cada 3	1 cada 4
Sistema de ventilación de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Paredes de baños revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

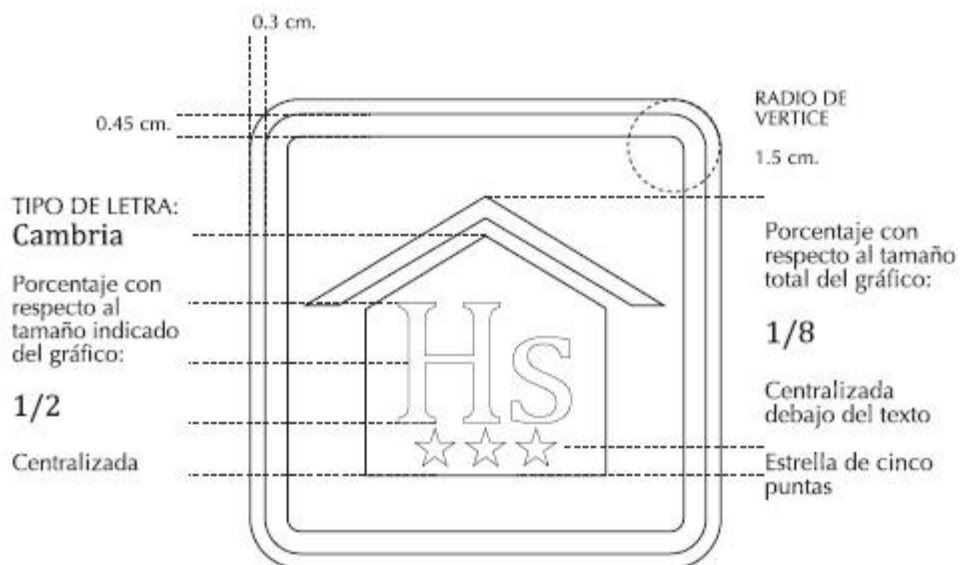
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Disponibilidad de cuna para bebés (a solicitud del cliente)	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Camas acorde a la habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cama una plaza Cama plaza y media Cama dos plazas			
Cubre colchones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de noche en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sillas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Canastilla para papel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Closet o ropero con suficientes colgadores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bolsas para lavandería	Opcional	Opcional	Opcional
Cortina persiana o similar	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de protección de mosquitos en área geográfica que lo requieran	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorrientes libres indicando su voltaje	2	2	1
Baños			
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza, altura mínima de revestimiento en metros	2	2	1,8
Pisos antideslizantes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

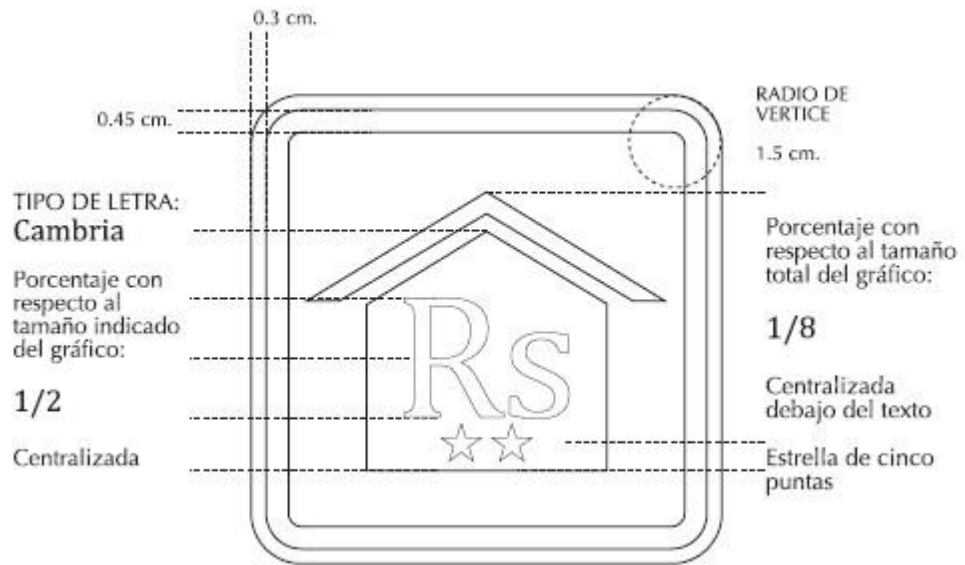
La dotación de agua caliente y fría deberá ser permanente	Obligatorio	Opcional	Opcional
Duchas con box o cortina y pie de ducha	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Inodoro	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lavamanos con agua caliente y fría	Obligatorio	Opcional	Opcional
Sistema de calentamiento de agua para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcance del huésped	Obligatorio	Opcional	Opcional
Toma corriente indicando su voltaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del hostel y/o residenciales deberá estar limpias en un óptimo estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada en cada nuevo ingreso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada diariamente o concertar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

V. SEÑALETICA

- HOSTALES



- RESIDENCIALES



MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN HOSTERÍA

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: HOSTERÍA

Concepto de Hostería (Hosteling, Backpackers).- Establecimientos que prestan servicios de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños y que pueden disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos.

Categoría única.

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a la categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	ÚNICA
- Número mínimo de habitaciones	15
Áreas Comunes	
- Cocina para huéspedes	Obligatorio
- Comedor para uso de huéspedes	Obligatorio
- Sala de estar con televisor	Obligatorio
Otras condiciones generales	
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a sistema nacional	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	ÚNICA
Fachada en buen estado	Obligatorio
Rampa de acceso para sillas de ruedas	Obligatorio
Escaleras salida de emergencia	Opcional
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio

III. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	ÚNICA
3.1. ÁREAS COMUNES	
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Todos los pisos desde la entrada del hostel y/o residenciales, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante.	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Climatización portátil de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecidos en la norma DL 16998	Obligatorio
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO	
Servicio de camarera (o)	Obligatorio
Personal de limpieza por piso como mínimo 1 por cada 10 habitaciones	Obligatorio
Personal para desempeñar sus funciones en cada área de la hostelería	Obligatorio
Personal operativo debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio
3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA	
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente	Obligatorio
Área de custodia de equipaje iluminada bajo llave	Obligatorio
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y de salidas de emergencia deberán estar en idiomas español e inglés	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Obligatorio
Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales	Obligatorio
Caja de seguridad o servicio de custodia de valores	Obligatorio
Letrero de identificación para recepción, caja, y servicio de teléfono	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización y clasificación del establecimiento	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio

3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español, inglés u otro idioma)	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL	
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio
Baños diferenciados	Obligatorio
3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio
3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS	
3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Comedor para uso de huéspedes	Obligatorio
Cocina para uso de huéspedes deberán estar revestidas con azulejos o material similar hasta el cielo raso, los pisos lavables y antideslizantes	Obligatorio
3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Ítem	CATEGORIZACIÓN
	ÚNICA
Sistema de almacenamiento para frío y seco para uso de huéspedes	Obligatorio
Sistema de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina en cafetería	Obligatorio
Sistema de iluminación acorde a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio
Vajilla, cubertería y cristalería acorde aptas para su uso para uso de huéspedes	Obligatorio
Enchufes y toma de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio
Basurero con tapa	Obligatorio
Extintor químico en cocina y extintor gaseoso en comedor o similares de acuerdo al tipo de riesgo de incendios que se identifique	Obligatorio
3.5 ACCESO Y CIRCULACIÓN	
3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada, indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio

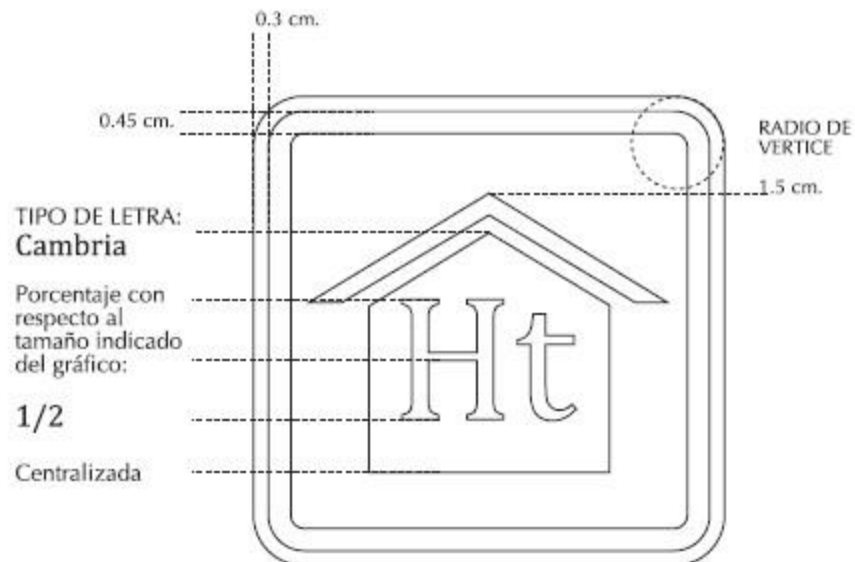
3.5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia, comedor y recepción)	Obligatorio
Mapa de evacuación en inglés y español	Obligatorio
3.6 ALMACENES	
3.8.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Obligatorio
Depósito de uso múltiple (limpieza, mantenimiento)	Obligatorio
Depósito para basura	Obligatorio
3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Estantes para dividir grupos de enseres, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio

IV. UNIDADES HABITACIONALES

4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Número mínimo de habitaciones	15
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados	8
Porcentaje de habitaciones con baño privado	25%
Baños compartidos para las habitaciones por número de habitaciones	1 cada 3
Sistema de ventilación de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica	Obligatorio
Paredes de baños revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Camas acorde a la habitación (opción literas)	Obligatorio
Cama una plaza Cama plaza y media Cama dos plazas	
Cubre colchones	Obligatorio
Mesa de noche en habitación	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar en habitación	Obligatorio
Sillas	Obligatorio
Canastilla para papel	Obligatorio
Casilleros individuales en habitaciones	Obligatorio
Bolsas para lavandería	Opcional
Cortina persiana o similar	Obligatorio
Sistema de protección de mosquitos en área geográfica que lo requieran	Obligatorio
Tomacorrientes libres indicando su voltaje	2
Baños	
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza, altura mínima de revestimiento en metros	2
Pisos antideslizantes	Obligatorio
La dotación de agua caliente y fría deberá ser permanente	Obligatorio

Duchas con box o cortina y pie de ducha	Obligatorio
Inodoro	Obligatorio
Lavamanos con agua caliente y fría	Obligatorio
Sistema de calentamiento de agua para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcance del huésped	Obligatorio
Toma corriente indicando su voltaje	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del hostel y/o residenciales deberá estar limpias en un óptimo estado	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada en cada nuevo ingreso	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada diariamente o concertar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio

V. SEÑALETICA



**MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
HOTELES BOUTIQUE**

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: HOTELES BOUTIQUE

Concepto de Hoteles Boutique.- Establecimientos de hospedaje que poseen concepto y estilo propios, servicios innovadores y diseño exclusivo, en ambientes que ofrecen confort e intimidad al huésped en un marco de servicios personalizados.

Las categorías de los hoteles son las siguientes:

- Hotel Boutique cinco estrellas
- Hotel Boutique cuatro estrellas

Los hoteles boutique que se encuentren emplazados en una edificación patrimonial declarada por la autoridad competente, tendrá la denominación de **Hotel Boutique Patrimonial**.

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5****	4****
Infraestructura		
Documento explicativo sobre las características constructivas del hotel que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Diseño arquitectónico / constructivo - Diseño de espacios interiores - Línea gráfica de letreros, material publicitario, señalización interna y exterior que guarde concordancia con su temática - Diseño textil, en todo lo que a mantelería, tapicería, ropa de cama se refiere - Otras características que personalicen el servicio, misma que debe estar presente en todas sus áreas y servicios. 	Obligatorio	Obligatorio
Unidades Habitacionales		
- Número mínimo de habitaciones	5	3
Instalaciones Recreacionales		
- Piscina, Sauna seco y vapor, y/o hidromasaje	Opcional	Opcional
- Gimnasio	Opcional	Opcional
Áreas Comunes		
- Restaurante	Obligatorio	Obligatorio
- Cafeterías	Opcional	Opcional
Áreas y servicios en exteriores		
- Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio	Obligatorio
- Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Opcional	Opcional
- Si el estacionamiento está en un edificio fuera del hotel, contar con vallet parking	Obligatorio	Obligatorio
Unidades complementarias		

- Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio
Otras condiciones generales		
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5*****	4****
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a formato nacional	Obligatorio	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%	70%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%	70%
- Servicios de hospedaje que acepten mascotas	Opcional	Opcional
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5*****	4****
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Fachada en buen estado	Obligatorio	Obligatorio
Ingreso exclusivo para huéspedes (separado de ingreso de personal y servicios)	Obligatorio	Obligatorio
Rampa de acceso para sillas de ruedas	Obligatorio	Obligatorio
Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio	Obligatorio
Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Opcional	Opcional
Escaleras salida de emergencia (externas)	Opcional	Opcional
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio	Obligatorio
2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Servicio de vigilancia/seguridad en áreas externas (Parqueo)	Obligatorio	Obligatorio

III. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5*****	4****
Todos los pisos desde la entrada del hotel boutique, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante.	Obligatorio	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Servicio de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio
Plan de ahorro energético de acuerdo a política del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
Botiquín de primeros auxilios con elementos esenciales	Obligatorio	Obligatorio
Detector de humo en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecida en la norma DL	Obligatorio	Obligatorio
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO		
Supervisora (or) o gobernanta (e) que cuente con sistema de comunicación con las camareras (os)	Obligatorio	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5*****	4****
Personal de limpieza	Obligatorio	Obligatorio
Personal para desempeñar sus funciones en cada área del hotel boutique	Obligatorio	Obligatorio
Personal del área operativa debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio
3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA		
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente	Obligatorio	Obligatorio
Espacio de conserjería (separado de la recepción)	Obligatorio	Obligatorio
Área de custodia de equipaje iluminada bajo llave	Obligatorio	Obligatorio
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Los paneles, la señalética y/o pictogramas deberán estar en español e inglés	Obligatorio	Obligatorio
Mesón o escritorio para la atención a clientes de acuerdo a la categoría del hotel	Obligatorio	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Obligatorio	Obligatorio

Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales, para uso de huéspedes	Obligatorio	Obligatorio
Caja de seguridad o servicio de custodia de valores	Obligatorio	Obligatorio
Mostrador para capitán de botones	Obligatorio	Obligatorio
Letrero de identificación para recepción, caja, departamento de botones y servicio de teléfono (para los que cuenta con estos servicios)	Obligatorio	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización y clasificación del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a formato nacional	Obligatorio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio	Obligatorio
Cámaras de seguridad y vigilancia	Obligatorio	Obligatorio
Detectores de humo en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio
Botiquín de primeros auxilios con elementos esenciales	Obligatorio	Obligatorio
3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español e inglés u otro idioma)	Obligatorio	Obligatorio
Personal para la atención de personas con capacidades diferentes	Obligatorio	Obligatorio
Conserje durante 24 horas	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de portería en ingreso las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día	Obligatorio	Obligatorio
Información de interés turístico y servicios médicos de contacto, debidamente registrada y disponible para el visitante	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de despacho de correspondencia	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de facsímil (fotocopiadora)	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de limpieza de ropa (propia o terciarizada)	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de mensajes internos para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de transfer para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de contratación de taxis exclusivos	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de botones	Obligatorio	Obligatorio
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio	Obligatorio
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL		
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio	Obligatorio
Oficina o cubículo para jefatura de área	Obligatorio	Obligatorio
Área de control de empleados (ingreso, salida), vigilancia y seguridad	Obligatorio	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5*****	4****
Baños diferenciados	Obligatorio	Obligatorio
Vestuario diferenciado	Obligatorio	Obligatorio
3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio	Obligatorio
Casilleros para pertenencias personal operativo	Obligatorio	Obligatorio
Comedor con mesas y sillas	Obligatorio	Obligatorio
3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS		
3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Restaurante y/o cafetería	Obligatorio	Obligatorio
Baños diferenciados	Obligatorio	Obligatorio
Restaurant y/o cafetería deberá tener conexión directa a cocina	Obligatorio	Obligatorio
Cocinas deberán estar revestidas con azulejos o material similar hasta el cielo raso, los pisos lavables y antideslizantes	Obligatorio	Obligatorio
Cada restaurant contará con área separada para lava platos almacén y área de cocina.	Obligatorio	Obligatorio
Bodega para alimentos	Obligatorio	Obligatorio
3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Sistema de almacenamiento para frio y seco que evite la contaminación cruzada de alimentos	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina en restaurantes, cafeterías, etc.	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de iluminación acordes a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
Vajilla, cubertería y cristalería acordes a la capacidad y nivel de restaurant y aptas para su uso	Obligatorio	Obligatorio
Enchufes y toma de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio	Obligatorio
Basurero con tapa	Obligatorio	Obligatorio
Detectores de humo	Obligatorio	Obligatorio
3.4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Número de servicios (1 = sólo desayuno; 2 = desayuno y almuerzo; 3 = desayuno, almuerzo y cena)	3	3
Tipos de desayuno ofrecidos, este no será aplicable si el establecimiento presta servicio de buffet	3	2
Horas mínimos por servicio	3	3
Horas de atención en servicio a la habitación	24	18

3.5 ÁREAS DE MANTENIMIENTO

3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA

Espacio para realizar el mantenimiento de maquinarias y muebles (en caso de ser necesario)	Opcional	Opcional
Equipo y herramientas para el mantenimiento (en caso de ser necesario)	Opcional	Opcional

3.6 LAVANDERÍA

3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA

Lavandería En caso de contar con el servicio propio del hotel boutique las condiciones mínimas serán las siguientes:		
Espacio destinado al secado de ropa (en colgadores o para maquinas secadoras)	Obligatorio	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5*****	4****
Espacio adecuado para área de planchado y almacenaje	Obligatorio	Obligatorio
Mesas de planchado y planchas	Obligatorio	Obligatorio
3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación	Obligatorio	Obligatorio
Secadoras automáticas de acuerdo a la zona geográfica o área destinada al secado	Obligatorio	Obligatorio
Equipamiento para área de planchado y almacenaje	Obligatorio	Obligatorio
3.6.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
El tipo de servicio para limpieza de ropa de los clientes será debidamente informado con una nota en la habitación (especificando si es propio o tercializado)	Obligatorio	Obligatorio
3.7 ACCESO Y CIRCULACIÓN		
3.7.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores en edificaciones de más de cuatro plantas, con espacio suficiente para el acceso de una persona en silla de ruedas y un acompañante, así como numeración en Braille	Obligatorio	Obligatorio
Los ascensores deben contar con numeración en Braille	Opcional	Opcional
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada, indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio	Obligatorio
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio	Obligatorio

3.7.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia, restaurant y recepción)	Obligatorio	Obligatorio
Mapa de evacuación en cada habitación en inglés y español	Obligatorio	Obligatorio
Fuente de energía alternativa adicional para ascensores y áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio
Cámaras de vigilancia en recepción e ingreso principal	Obligatorio	Obligatorio
3.8 ALMACENES		
3.8.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
Gambusas o depósitos para equipos y material de habitaciones	Obligatorio	Obligatorio
Cámara o sistema de refrigeración para almacenamiento de alimentos frescos	Obligatorio	Obligatorio
Depósito de uso múltiple (limpieza, mantenimiento)	Obligatorio	Obligatorio
Depósito para basura	Obligatorio	Obligatorio
3.8.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Estantes para dividir grupos de enseres, alimentos, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio	Obligatorio
3.9. INSTALACIONES RECREACIONALES		
3.9.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Sauna seco y vapor o hidromasaje	Opcional	Opcional
Piscina (atemperada de acuerdo al área geográfica), duchas, vestuario, servicios higiénicos)	Opcional	Opcional
Área de ingresos a piscinas debe contar con pisos antideslizante	Obligatorio	Obligatorio
Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5****	4****
Vestidores diferenciados	Obligatorio	Obligatorio
Gimnasio con diferentes equipos	Opcional	Opcional
3.9.2 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Personal suficiente para la atención de cada instalación recreacional de acuerdo al tamaño	Obligatorio	Obligatorio
3.9.3 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Productos y enseres de limpieza	Obligatorio	Obligatorio
Provisión de toallas de cuerpo entero diferenciadas para piscina	Obligatorio	Obligatorio
Equipo salvavidas (rueda salvavidas) y botiquín de primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio

IV. UNIDADES HABITACIONALES

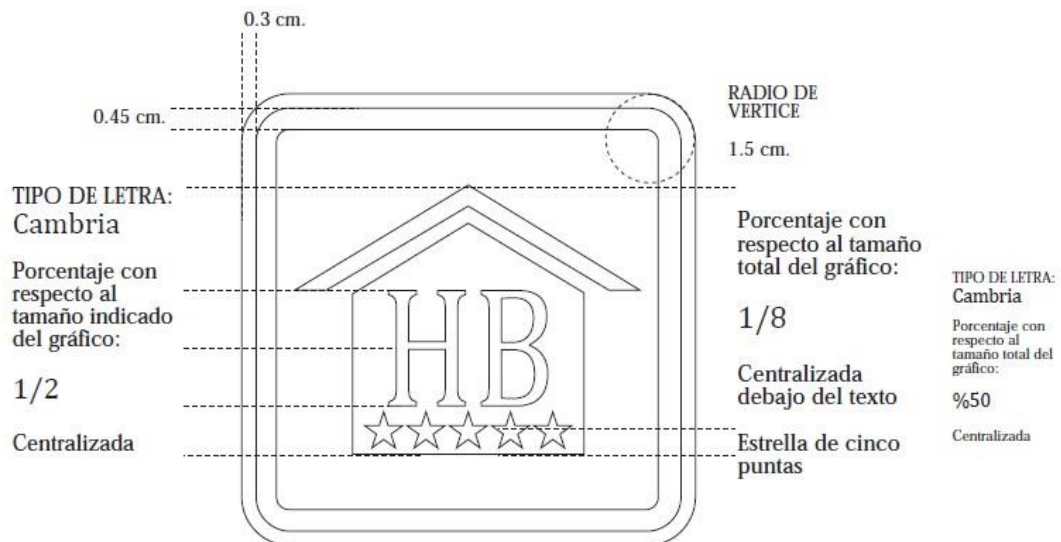
4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Número mínimo de habitaciones	5	3
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados (no aplicable a edificaciones patrimoniales)	15	13
Superficie mínima en habitaciones dobles en metros cuadrados (no aplicable a edificaciones patrimoniales)	22	20
Metros cuadrados adicionales por cama extra	4	3
Porcentaje de habitaciones con baño privado	100%	100%
Tina en suites	Opcional	Opcional
Sistema de ventilación de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica	Obligatorio	Obligatorio
Paredes de baños revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio	Obligatorio
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Disponibilidad de cuna para bebés (a solicitud del cliente)	Obligatorio	Obligatorio
Plan de ahorro energético de acuerdo a políticas del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio
Frigobar dotado con bebidas y snacks	Obligatorio	Obligatorio
Insonorización de la habitación y el aislamiento acústico de las ventanas. (En áreas donde corresponde aplicar por exceso de ruido externo o salones)	Obligatorio	Obligatorio
Llaves electrónicas y/o otras tecnologías	Obligatorio	Obligatorio
Cama una plaza y media Cama dos plazas Cama dos plazas y media Cama tres plazas Cama tres plazas y media		
Mesa de noche en habitación	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de estudio o lectura	Obligatorio	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar	Obligatorio	Obligatorio
Sillón y/o silla	Obligatorio	Obligatorio
Canastilla para papel	Obligatorio	Obligatorio
Portamaletas (lugar fijo o móvil)	Obligatorio	Obligatorio
Closet o ropero con suficientes colgadores	Obligatorio	Obligatorio
Bolsas para lavandería	Obligatorio	Obligatorio
Cortina persiana o similar	Obligatorio con black-out	Obligatorio con black-out
Mosquiteros para camas y/o protección en ventanas (dependiendo el área geográfica)	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono en cada habitación	Obligatorio	Obligatorio

Televisor a color con TV Cable, o antena parabólica acorde a la categoría del hotel	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorrientes libres indicando su voltaje	2	2
Adaptadores de enchufes y conversores de voltaje (en caso de no contar con estos en el sistema de corriente de la habitación)	Obligatorio (a solicitud del cliente)	Obligatorio (a solicitud del cliente)
Baños en las habitaciones		
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza	Obligatorio	Obligatorio
Pisos antideslizantes	Obligatorio	Obligatorio
La dotación de agua caliente y fría deberá ser permanente	Obligatorio	Obligatorio
Duchas con box o cortina y pie de ducha	Obligatorio	Obligatorio
Tipo de duchas dotadas de airpower y/o otras tecnologías aplicables	40%	30%
Pie de ducha, con material antideslizante o similares	Obligatorio	Obligatorio
Repisa para accesorios de ducha	Obligatorio	Obligatorio
Inodoro	Obligatorio	Obligatorio
Lavamanos con agua caliente y fría	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de calentamiento de agua para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcances del huésped	Obligatorio	Obligatorio
Toma corriente indicando su voltaje	Obligatorio	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio
Número mínimo de Amenities (Gorro de baño, shampoo, crema de enjuague, jaboncillo, peines, limpia calzados, otros)	5	4
Secador de cabello fijo o portátil	Obligatorio	Obligatorio
Espejo	Obligatorio	Obligatorio
Toallas por persona	3	3
Toalla para pie de piso	Obligatorio	Obligatorio
Contará con atención integral para personas con capacidades diferentes	Obligatorio	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del hotel deberá estar limpia en un óptimo estado	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada en cada nuevo ingreso	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada diariamente o concertar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio

V. UNIDADES COMPLEMENTARIAS

5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA		
Salones		
De uso múltiple con todas las comodidades y servicios pertinentes acordes a su categoría	Opcional	Opcional
Baños diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio
5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO		
Los equipamientos deberán estar acordes al tipo y categoría del Hotel Boutique	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos, porta papel higiénico fijo, jaboncillo y toallas de papel o secador	Obligatorio	Obligatorio
5.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO		
Baños de uso común mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos, porta papel higiénico fijo, jaboncillo y toallas de papel o secador	Obligatorio	Obligatorio

VI. SEÑALETICA



MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN HOTELES

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN CLASIFICACIÓN: HOTELES

Concepto de Hoteles.- Establecimientos planificados para prestar servicios permanentes de hospedaje a los huéspedes durante su estadía, incluyendo servicios de alimentos, bebidas, recreación y otros complementarios de acuerdo a sus categorías.

Las categorías de los hoteles son las siguientes:

- Hotel cinco estrellas
- Hotel cuatro estrellas
- Hotel tres estrellas
- Hotel dos estrellas
- Hotel una estrella

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5****	4****	3***	2**	1*
Unidades Habitacionales					
- Número mínimo de habitaciones	40	30	20	15	10
- Número de suites (incluida dentro del número de habitaciones)	4	3	1	Opcional	Opcional
- Número de habitaciones adecuadas para silla de ruedas	1	1	1	Opcional	Opcional
Instalaciones Recreacionales					
- Piscina	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
- Sauna seco y vapor, y/o hidromasaje	Opcional	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
- Gimnasio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Áreas Comunes					
- Restaurante	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
- Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Bar	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
- Salones	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Áreas y servicios en exteriores					
- Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
- Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
- Si el estacionamiento está en un edificio fuera del hotel, contar con vallet parking	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Unidades complementarias					
- Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Área de Business Center	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional
Otras condiciones generales					
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a formato nacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5****	4****	3***	2**	1*
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%	70%	60%	50%	50%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%	70%	60%	50%	50%
- Servicios de hospedaje que acepten mascotas	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5****	4****	3***	2**	1*
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA					
Fachada en buen estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ingreso exclusivo para huéspedes (separado de ingreso de personal y servicios)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Rampa de acceso para sillas de ruedas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Estacionamiento privado o terciarizado para los huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Escaleras salida de emergencia (externas)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO					
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO					
Servicio de vigilancia/seguridad en áreas externas y parqueo	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Si el estacionamiento está en un edificio fuera del hotel, contar con servicio de vallet parking	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)

III. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5*****	4****	3***	2**	1*
3.1. ÁREAS COMUNES					
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA					
Todos los pisos desde la entrada del hotel, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO					
Servicio de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Plan de ahorro energético de acuerdo a política del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detector de humo en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecida en la norma DL 16998	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5*****	4****	3***	2**	1*
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO					
Camareras y/o personal de limpieza por piso como mínimo 1 por cada 10 habitaciones.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal para desempeñar sus funciones en cada área del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal operativo debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA					
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA					
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacio de conserjería (separado de la recepción)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Área de custodia de equipaje iluminada bajo llave	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y salidas de emergencia deberán estar en español e inglés	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesón o escritorio para la atención a clientes de acuerdo a la categoría del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Caja de seguridad o servicio de custodia de valores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mostrador para capitán de botones	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	(-)	(-)
Letrero de identificación para recepción, caja, departamento de botones y servicio de teléfono (para los que cuenta con estos servicios)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización y clasificación del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cámaras de seguridad y vigilancia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detectores de humo en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Botiquín de primeros auxilios con elementos esenciales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO

Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español, inglés u otro idioma)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal para la atención de personas con capacidades diferentes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Conserje durante 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de portería en ingreso las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios médicos propios o terciarizados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de despacho de correspondencia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional
Servicio de facsímil (fotocopiadora)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de limpieza de ropa (propia o terciarizada)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional
Servicio de mensajes internos para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de transfer para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de contratación de taxis exclusivos	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Servicio de botones	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL

3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA

Oficina para gerencia o administración	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Oficina o cubículo para jefatura de área	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	(-)	(-)

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5*****	4****	3***	2**	1*
Área de control de empleados (ingreso, salida), vigilancia y seguridad	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Vestuario diferenciado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)

3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Casilleros para pertenencias personal operativo	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)
Comedor con mesas y sillas	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)

3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS

3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA

Dimensión mínimas de la superficie del restaurante (m2 por N° total de habitaciones)	1,5 m2	1,25 m2	1 m2	(-)	(-)
Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños diferenciados que deberán reflejar el 5% de la superficie construida del restaurante y/o cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Restaurante y/o cafetería deberá tener conexión directa a cocina	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cocinas deberán estar revestidas con azulejos o material similar hasta el cielo raso, los pisos lavables y antideslizantes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cada restaurante contará con área separada para lavaplatos, almacén y área de cocina.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Los restaurantes que además atiendan al público deberán seguir los requisitos establecidos en los módulos de establecimientos gastronómicos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bodega para alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bar en área separada del restaurante	Obligatorio	Opcional	(-)	(-)	(-)

3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Sistema de almacenamiento para frío y seco que evite la contaminación cruzada de alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina en restaurantes, cafeterías, etc.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de iluminación acorde a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Vajilla, cubertería y cristalería acordes a la capacidad del restaurante aptas para su uso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Enchufes y toma de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Basurero con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detectores de humo en comedor o similares	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Extintor químico en cocina y extintor gaseoso en comedor o similares de acuerdo al tipo de riesgo de incendios que se identifique	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO					
Número de servicios (1= sólo desayuno; 2 = desayuno y almuerzo; 3 = desayuno, almuerzo y cena)	3	3	1	1	1
Tipos de desayuno ofrecidos, este no será aplicable si el establecimiento presta servicio de buffet	3	2	1	1	1
Horas mínimas por servicio	3	3	2,5	2,5	2,5
Horas de atención en servicio a la habitación	24	18	8	8	8
3.5 ÁREAS DE MANTENIMIENTO					
3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA					
Espacio para realizar el mantenimiento de maquinarias y muebles	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
3.5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO					
Equipo y herramientas para el mantenimiento	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
3.6 LAVANDERÍA					
3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA					

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5****	4****	3***	2**	1*
En caso de contar con el servicio propio del hotel las condiciones mínimas serán las siguientes:					
Espacio destinado al secado de ropa (en colgadores o para maquinas secadoras)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacio adecuado para área de planchado y almacenaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesas de planchado y planchas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO					
Lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Secadoras automáticas de acuerdo a la zona geográfica o área destinada al secado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Equipamiento para área de planchado y almacenaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.6.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO

El tipo de servicio para limpieza de ropa de los clientes debidamente informado con una nota en la habitación (especificando Obligatorio Obligatorio Obligatorio Obligatorio Obligatorio si es propio o terciarizado)	será				
---	------	--	--	--	--

3.7 ACCESO Y CIRCULACIÓN**3.7.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA**

Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores en edificaciones de más de cuatro plantas, con espacio suficiente para el acceso de una persona en silla de ruedas y un acompañante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Los ascensores deben contar con numeración en braille	Opcional	Opcional	Opcional	(-)	(-)
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada, indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores de servicio o montacargas en edificaciones de más de cuatro plantas	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	(-)	(-)
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.7.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia, restaurant y recepción)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mapa de evacuación en inglés y español	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Fuente de energía alternativa adicional para ascensores y áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)

3.8 ALMACENES**3.8.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA**

Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Gambusas o depósitos para equipos y material de habitaciones (1 por cada 15 habitaciones o que permita almacenar el material de un piso)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito de uso múltiple (limpieza, mantenimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito para basura	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.8.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Estantes para dividir grupos de enseres, alimentos, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

3.9. INSTALACIONES RECREACIONALES**3.9.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA**

La Piscina debe contar con duchas, vestuario y servicios higiénicos (atemperada de acuerdo al área geográfica)	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Área de ingresos a piscinas debe contar con pisos antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Vestidores diferenciados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN				
	5****	4****	3***	2**	1*
Sauna seco y vapor y/o hidromasaje debe contar con duchas, vestuario y servicios higiénicos	Opcional	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Gimnasio con diferentes equipos	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
3.9.2 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO					
Personal para la atención de cada instalación recreacional de acuerdo al tamaño	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)
Personal de salvavidas	Opcional	Opcional	(-)	(-)	(-)
Provisión de toallas diferenciadas de la habitación	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)
3.9.3 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO					
Productos y enseres de limpieza	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)
Equipo salvavidas (rueda salvavidas) y botiquín de primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)

IV. UNIDADES HABITACIONALES

4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA					
Número mínimo de habitaciones	40	30	20	15	10
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados incluye cuarto de baño	15	13	12	10	9
Superficie mínima en habitaciones dobles en metros cuadrados incluye cuarto de baño	18	16	14	12	11
Superficie mínima habitaciones suite en metros cuadrados	28	24	24	(-)	(-)
Equipamiento adicional en Suite: <input type="checkbox"/> Sala con capacidad para mínimo 2 personas <input type="checkbox"/> Frigobar	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Suite Presidencial	Opcional	Opcional	Opcional	(-)	(-)
Superficie mínima habitaciones suite presidencial en metros cuadrados	60	60	60	(-)	(-)
Equipamiento adicional en la Suite Presidencial: <ul style="list-style-type: none"> Habitación doble para personal de seguridad contigua a la habitación principal Teléfono en baño y cuarto de seguridad Sala con capacidad para mínimo 6 personas Cocinilla o kitchenette Cristalería y cubertería con capacidad para 6 personas Frigobar Aparatos eléctricos complementarios de acuerdo a requerimiento Variedad de almohadas Bata y zapatillas 	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Metros cuadrados adicionales por cama extra	4	3	3	2	1
Presencia de habitaciones simples	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Presencia de habitaciones dobles	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Porcentaje de habitaciones con baño privado	100%	100%	80%	60%	30%
Tina en suites	Opcional	Opcional	Opcional	(-)	(-)

Sistema de ventilación de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Paredes de baños revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO					
Disponibilidad de cuna para bebés (a solicitud del cliente)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Tecnología de ahorro energético en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Frigobar dotado con bebidas y snacks	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)
Llaves electrónicas y/o otras tecnologías	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	(-)	(-)
Camas acorde a la habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cama una plaza y media					
Cama dos plazas					
Cama dos plazas y media					
Cama tres plazas					
Cama tres plazas y media					
Cubre colchones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de noche en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de estudio o lectura	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sillón y/o silla	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Canastilla para papel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Portamaletas (lugar fijo o móvil)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Closet o ropero con suficientes colgadores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bolsas para lavandería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
Cortina persiana o similar	Obligatorio con black-out	Obligatorio con black-out	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de protección de mosquitos en área geográfica que lo requieran	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono en cada habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional
Televisor a color con TV cable, o antena parabólica acorde a la categoría del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorrientes libres indicando su voltaje	2	2	1	1	1
Adaptadores de enchufes y conversores de voltaje (a solicitud del cliente)	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Baños en las habitaciones					
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza, altura mínima de revestimiento en metros	2	2	1,8	1,5	1,5
Pisos antideslizantes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
La dotación de agua caliente y fría deberá ser permanente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Duchas con box o cortina y pie de ducha	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tipo de duchas dotadas de airpower y/o otras tecnologías aplicables	40%	30%	20%	(-)	(-)
Pie de ducha, con material antideslizante o similares	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Repisa para accesorios de ducha	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional
Inodoro	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lavamanos con agua caliente y fría	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional
Sistema de calentamiento de agua para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcances del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toma corriente indicando su voltaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Número mínimo de Amenities (Gorro de baño, shampoo, crema de enjuague, jaboncillo, peine, limpia calzados, otros)	5	4	3	2	2
Secador de cabello fijo o portátil	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toallas por persona	3	3	3	2	2
Toalla para pie de piso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional
Contará con atención integral para personas con capacidades diferentes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO					
Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del hotel deberá estar limpia y en un óptimo estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada en cada nuevo ingreso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada diariamente o concertar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

V. UNIDADES COMPLEMENTARIAS

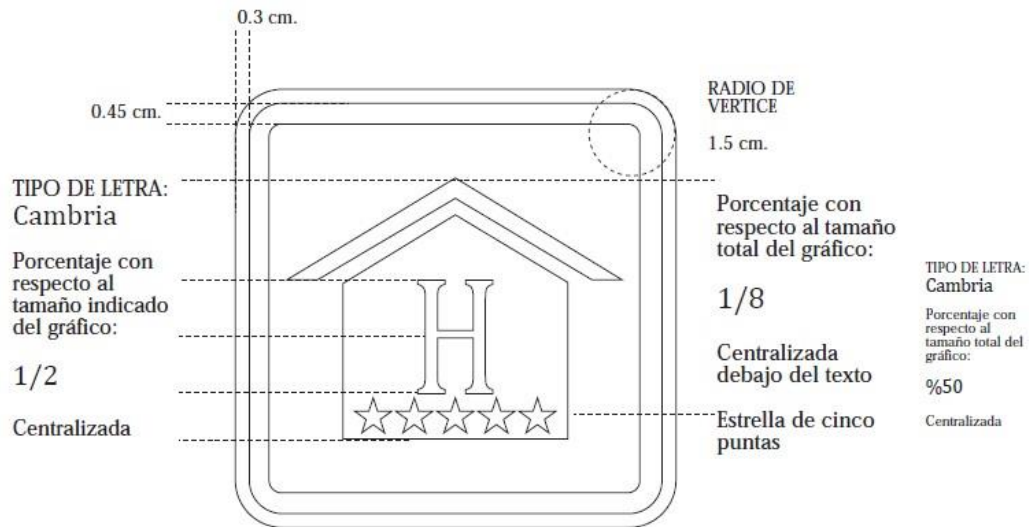
Baños diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)
--	-------------	-------------	-------------	-----	-----

5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA (SALONES)					
De uso múltiple con todas las comodidades y servicios pertinentes acordes a su categoría	Obligatorio	Obligatorio	Opcional	Opcional	Opcional
Dimensiones de los salones, en metros cuadrados por el número total de habitaciones, su superficie puede ser computada en uno o más salones.	3	2,5	1,5	(-)	(-)
Para salones menores a 40 mts ² se aceptara solo un cuarto de baño	Obligatorio	Obligatorio	(-)	(-)	(-)
5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO					
Los equipamientos deberán estar acordes al tipo y categoría del Hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos, porta papel higiénico fijo, jaboncillo y toallas de papel o secador	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

5.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO

Cada actividad complementaria tendrá personal destinado a éste, pudiendo o no ser parte del equipo permanente; garantizando que la prestación de servicios complementarios no interrumpa la atención a los clientes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
---	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

VI. SEÑALETICA



**MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
HOTELES RURALES**

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: HOTELES RURALES

Concepto de Hoteles Rurales. - Establecimientos emplazados en el área rural que prestan el servicio de hospedaje, alimentación y otros complementarios, acordes a las condiciones, así como a los usos y costumbres de la localidad donde se encuentren.

Categoría única.

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
- Número mínimo de habitaciones	10
Áreas Comunes	
- Restaurante	Obligatorio
Áreas y servicios en exteriores	
- Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio
Otras condiciones generales	
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a formato nacional	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%
- Servicios de hospedaje que acepten mascotas	Opcional
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Fachada en buen estado	Obligatorio
Acceso para sillas de ruedas	Opcional
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio
2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
Servicio de vigilancia/seguridad en áreas externas y parqueo	Obligatorio

I. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
3.1. ÁREAS COMUNES	
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Todos los pisos desde la entrada del hotel rural, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante.	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Servicio portátil de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecida en la norma DL 16998 (Abastecimiento suficiente de agua a presión, Hidratantes y accesorios, Rociadores, Extintores portátiles, Otros)	Obligatorio
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO	
Camareras y/o personal de limpieza por piso como mínimo cada 20 habitaciones	Obligatorio
Personal para desempeñar sus funciones en cada área del hotel	Obligatorio
Personal operativo debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio

3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA	
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente	Obligatorio
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y salidas de emergencia deberán estar en español e inglés	Obligatorio
Mesón o escritorio para la atención a clientes de acuerdo a la categoría del hotel rural	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Obligatorio
Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales	Obligatorio
Letrero de identificación para recepción, caja, y servicio de teléfono (para los que cuenta con estos servicios)	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización del establecimiento	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio
Botiquín de primero auxilios con elementos esenciales	Obligatorio
3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español, inglés u otro idioma)	Obligatorio
Servicio de portería en ingreso toda la noche	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio
Servicio de mensajes internos para huéspedes	Obligatorio
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL	
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio
3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS	
3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Dimensión mínimas de la superficie del restaurante (m2. por Nº total de habitaciones)	1 m2
Baños diferenciados que deberán reflejar el 5% de la superficie construida del restaurante	Obligatorio
Cocinas deberán estar revestidas con azulejos o material similar hasta el cielo raso, los pisos lavables y antideslizantes	Obligatorio
Cada restaurant contará con área separada para lavaplatos, almacén y área de cocina.	Obligatorio
Bodega para alimentos	Obligatorio
3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Sistema de almacenamiento para frio y seco que evite la contaminación cruzada de alimentos	Obligatorio
Sistemas de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina en restaurantes, cafeterías, etc.	Obligatorio
Sistema de iluminación acordes a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio
Vajilla, cubertería y cristalería acordes al nivel de restaurante aptas para su uso	Obligatorio
Enchufes y toma de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio
Basurero con tapa	Obligatorio
Extintor químico en cocina y extintor gaseoso en comedor o similares de acuerdo al tipo de riesgo de incendios que se identifique	Obligatorio
3.4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
Número de servicios (1 = sólo desayuno; 2 = desayuno y almuerzo; 3 =d esayuno, almuerzo y cena)	3
Tipos de desayuno ofrecidos, este no será aplicable si el establecimiento presta servicio de buffet	1
Horas mínimos por servicio	3
3.5 ÁREAS DE MANTENIMIENTO	
3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Espacio para realizar el mantenimiento de maquinarias y muebles	Opcional
3.5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Equipo y herramientas para el mantenimiento	Opcional
3.6 LAVANDERÍA	
3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
En caso de contar con el servicio propio del hotel rural las condiciones mínimas serán las siguientes:	
Espacio destinado al secado de ropa (en colgadores o para maquinas secadoras)	Obligatorio

Espacio adecuado para área de planchado y almacenaje	Obligatorio
Mesas de planchado y planchas	Obligatorio
3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación	Obligatorio
Secadoras automáticas de acuerdo a la zona geográfica o área destinada al secado	Obligatorio
Equipamiento para área de planchado y almacenaje	Obligatorio
3.6.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
El tipo de servicio para limpieza de ropa de los clientes será debidamente informado con una nota en la habitación (especificando si es propio o terciarizado)	Obligatorio
3.7 ACCESO Y CIRCULACIÓN	
3.7.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada , indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio
3.7.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia, restaurant y recepción)	Obligatorio
Ítem	CATEGORIZACIÓN
	Única
Mapa de evacuación en inglés y español	Obligatorio
3.8 ALMACENES	
3.8.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Obligatorio
Depósito de uso múltiple (limpieza, mantenimiento)	Obligatorio
Depósito para basura	Obligatorio
3.8.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Estantes para dividir grupos de enseres, alimentos, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio

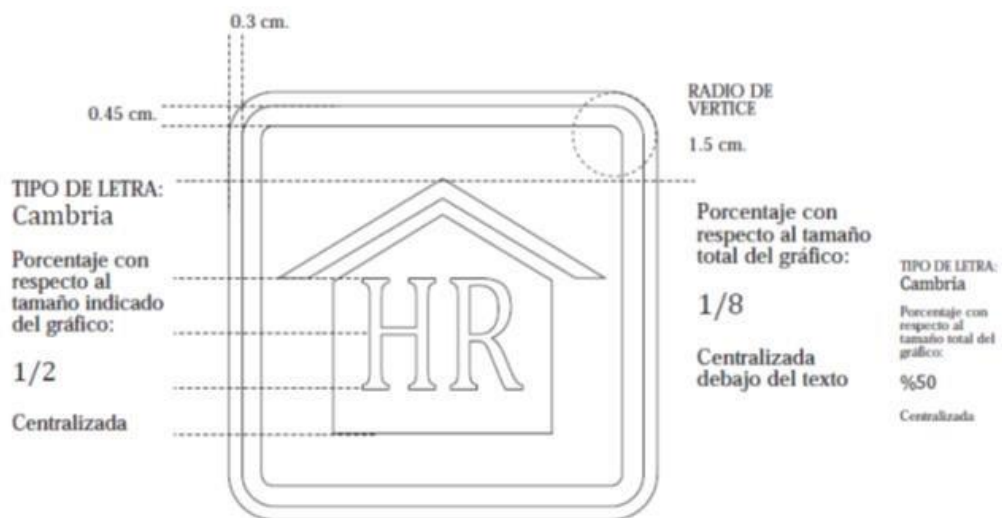
II. UNIDADES HABITACIONALES

4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Número mínimo de habitaciones	10
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados	9
Superficie mínima en habitaciones dobles en metros cuadrados	11
Metros cuadrados adicionales por cama extra	1
Presencia de habitaciones simples	Obligatorio

Presencia de habitaciones dobles	Obligatorio
Porcentaje de habitaciones con baño privado	70%
Sistema de ventilación de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica	Obligatorio
Paredes de baños revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Disponibilidad de cuna para bebés (a solicitud del cliente)	Obligatorio
Camas acorde a la habitación	Obligatorio
Cama una plaza y media Cama dos plazas Cama dos plazas y media	
Cubre colchones	Obligatorio
Mesa de noche en habitación	Obligatorio
Mesa de estudio o lectura	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar	Obligatorio
Sillón y/o silla	Obligatorio
Canastilla para papel	Obligatorio
Portamaletas (lugar fijo o móvil)	Obligatorio
Closet o ropero con suficientes colgadores	Obligatorio
Bolsas para lavandería	Obligatorio
Cortina persiana o similar	Obligatorio
Sistema de protección de mosquitos en área geográfica que lo requieran	Obligatorio
Teléfono en cada habitación	Obligatorio
Televisor a color con TV Cable, o antena parabólica acorde a la categoría del hotel	Obligatorio
Tomacorrientes libres indicando su voltaje	1
Baños en las habitaciones	
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza, altura mínima de revestimiento en metros	2
Pisos antideslizantes	Obligatorio
La dotación de agua caliente y fría deberá ser permanente	Obligatorio
Duchas con box o cortina y pie de ducha	Obligatorio
Pie de ducha, con material antideslizante o similares	Obligatorio
Inodoro	Obligatorio
Lavamanos	Obligatorio
Sistema de calentamiento de agua para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcances del huésped	Obligatorio
Toma corriente indicando su voltaje	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio
Número mínimo de Amenities (Shampoo, crema de enjuague, jaboncillo, otros)	2
Espejo	Obligatorio
Toallas por persona	2
Contará con atención integral para personas con capacidades diferentes	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	

Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del Hotel Rural deberá estar limpio y en un óptimo estado	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada en cada nuevo ingreso	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada diariamente o concertar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio

III. SEÑALETICA



MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN RESORTS

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN CLASIFICACIÓN: RESORTS

Concepto de Resorts.- Establecimientos planificados que combinan servicios de hospedaje con actividades recreacionales destinadas al goce del tiempo libre, generalmente alejados de centros urbanos.

Las categorías de los resorts son las siguientes:

- Resorts cinco estrellas
- Resorts cuatro estrellas
- Resorts tres estrellas

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5*****	4****	3***
- Número mínimo de habitaciones	40	30	20
- Número de suites (incluida dentro del número de habitaciones)	3	2	1
- Número de habitaciones adecuadas para silla de ruedas	1	1	1
Instalaciones Recreacionales			
- Piscina	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
- Sauna seco y vapor, y/o hidromasaje	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
- Gimnasio	Obligatorio	Opcional	Opcional
- Instalaciones recreacionales y/o áreas deportivas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Áreas Comunes			
- Restaurante	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
- Cafeterías	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Bar	Obligatorio	Opcional	Opcional
- Salones	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Áreas y servicios en exteriores			
- Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
- Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Obligatorio	Opcional	Opcional
Unidades complementarias			
- Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
- Área de Business Center	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Otras condiciones generales			
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a formato nacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%	70%	60%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%	70%	60%
Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5*****	4****	3***
- Servicios de hospedaje que acepten mascotas	Opcional	Opcional	Opcional
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional	Opcional	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5*****	4****	3***
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Fachada en buen estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ingreso exclusivo para huéspedes (separado de ingreso de personal y servicios)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Rampa de acceso para sillas de ruedas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Estacionamiento privado o terciarizado para los huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Obligatorio	Opcional	Opcional
Escaleras salida de emergencia (externas)	Opcional	Opcional	Opcional
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Servicio de vigilancia/seguridad en áreas externas y parqueo	Obligatorio	Obligatorio	Opcional

III. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5*****	4****	3***
3.1. ÁREAS COMUNES			
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Todos los pisos desde la entrada del hotel, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Servicio de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Plan de ahorro energético de acuerdo a política del establecimiento	20%	20%	20%
Detector de humo en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecida en la norma DL 16998	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO			
Camareras y/o personal de limpieza por piso como mínimo 1 por cada 10 habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal preparado para desempeñar sus funciones en cada área del resort.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal operativo debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA			
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacio de conserjería (separado de la recepción)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Área de custodia de equipaje iluminada bajo llave	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y salidas de emergencia deberán estar en español e inglés	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Mesón o escritorio para la atención a clientes de acuerdo a la categoría del Resort	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
ala de estar amoblada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Caja de seguridad o servicio de custodia de valores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mostrador para capitán de botones	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Letrero de identificación para recepción, caja, departamento de botones y servicio de teléfono (para los que cuenta con estos servicios)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización y clasificación del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cámaras de seguridad y vigilancia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detectores de humo en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Botiquín de primero auxilios con elementos esenciales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español, inglés u otro idioma)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal mínimo para la atención de personas con capacidades diferentes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Conserje durante 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de portería en ingreso las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios médicos propios o terciarizados	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Servicio de facsímil (fotocopiadora)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de limpieza de ropa (propia o terciarizada)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de mensajes internos para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de transfer para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Servicio de botones	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL			
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Oficina o cubículo para jefatura de área	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Área de control de empleados (ingreso, salida), vigilancia y seguridad	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños diferenciados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Vestuario diferenciado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
--	-------------	-------------	-------------

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5****	4****	3***
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Casilleros para pertenencias personal operativo	Obligatorio	Obligatorio	(-)
Comedor con mesas y sillas	Obligatorio	Obligatorio	(-)

3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS**3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA**

Dimensión mínimas de la superficie del restaurante (m2. por N° total de habitaciones)	1,5 m2	1,25 m2	1 m2
Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños diferenciados que deberán reflejar el 5% de la superficie construida del restaurante o/y cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Restaurante y/o cafetería deberá tener conexión directa a cocina	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cocinas deberán estar revestidas con azulejos o material similar hasta el cielo raso, los pisos lavables y antideslizantes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cada restaurante contará con área separada para lavaplatos, almacén y área de cocina.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bodega para alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bar independiente a infraestructura de restaurante	Obligatorio	Opcional	(-)

3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO

Sistema de almacenamiento para frío y seco que evite la contaminación cruzada de alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistemas de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina en restaurantes, cafeterías, etc.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de iluminación acorde a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Vajilla, cubertería y cristalería acorde al nivel de restaurante aptas para su uso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Enchufes y toma de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Basurero con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detectores de humo en comedor o similares	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Extintor químico en cocina y extintor gaseoso en comedor o similares de acuerdo al tipo de riesgo de incendios que se identifique	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

3.4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO

Número de servicios (1 = sólo desayuno; 2 = desayuno y almuerzo; 3 = desayuno, almuerzo y cena)	3	3	3
---	---	---	---

Tipos de desayuno ofrecidos, este no será aplicable si el establecimiento presta servicio de buffet	3	2	1
Horas mínimos por servicio	3	3	2,5
Horas de atención en servicio a la habitación	24	18	8
3.5 ÁREAS DE MANTENIMIENTO			
3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Espacio para realizar el mantenimiento de maquinarias y muebles	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
3.5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Equipo y herramientas para el mantenimiento	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
3.6 LAVANDERÍA			
3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
En caso de contar con el servicio propio del Resort las condiciones mínimas serán las siguientes:			
Espacio destinado al secado de ropa (en colgadores o para maquinas secadoras)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacio adecuado para área de planchado y almacenaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesas de planchado y planchas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5*****	4****	3***
Secadoras automáticas de acuerdo a la zona geográfica o área destinada al secado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Equipamiento para área de planchado y almacenaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.6.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
El tipo de servicio para limpieza de ropa de los clientes será debidamente informado con una nota en la habitación (especificando si es propio o tercializado)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.7 ACCESO Y CIRCULACIÓN			
3.7.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Ascensores en edificaciones de más de cuatro plantas, con espacio suficiente para el acceso de una persona en silla de ruedas y un acompañante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Los ascensores deben contar con numeración en Braille	Opcional	Opcional	Opcional
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada, indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores de servicio o montacargas en edificaciones de más de cuatro plantas	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.7.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia, restaurante y recepción)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mapa de evacuación en inglés y español	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Fuente de energía alternativa adicional para ascensores y áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	(-)
3.8 ALMACENES			
3.8.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Gambusas o depósitos para equipos y material de habitaciones (1 por cada 15 habitaciones o que permita almacenar el material de un piso)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito de uso múltiple (limpieza, mantenimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito para basura	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.8.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Estantes para dividir grupos de enseres, alimentos, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.9. INSTALACIONES RECREACIONALES			
3.9.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
La Piscina debe contar con duchas, vestuario y servicios higiénicos (atemperada de acuerdo al área geográfica)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Área de ingresos a piscinas debe contar con pisos antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Vestidores diferenciados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Sauna seco y vapor o hidromasaje debe contar con duchas, vestuario y servicios higiénicos	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Gimnasio con diferentes equipos	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Instalaciones recreacionales y/o áreas deportivas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.9.2 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Personal suficiente para la atención de cada instalación recreacional de acuerdo al tamaño	Obligatorio	Obligatorio	(-)
Personal de salvavidas	Opcional	Opcional	(-)
Provisión de toallas diferenciadas de la habitación	Obligatorio	Opcional	
3.9.3 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5****	4****	3***
Productos y enseres de limpieza	Obligatorio	Obligatorio	(-)
Equipo salvavidas (rueda salvavidas) y botiquín de primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio	(-)

IV. UNIDADES HABITACIONALES

4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Número mínimo de habitaciones	40	30	20
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados incluye cuarto de baño	15	13	12
Superficie mínima en habitaciones dobles en metros cuadrados incluye cuarto de baño	18	16	14
Superficie mínima en habitaciones suite en metros cuadrados	28	24	24
Equipamiento adicional en Suite: <input type="checkbox"/> Sala con capacidad para mínimo 2 personas <input type="checkbox"/> Frigobar			
Superficie mínima en cabañas en metros cuadrados	40	35	30
Equipamiento adicional en Cabañas: <ul style="list-style-type: none"> • Sala con capacidad para mínimo 4 personas • Cocinilla o kitchenette • Cristalería y cubertería con capacidad para 4 personas • Frigobar • Aparatos eléctricos complementarios (microondas, licuadora, mixer, etc. Mínimo 2) 			
Superficie mínima en departamentos en metros cuadrados	38	33	28
Equipamiento adicional en Departamentos: <ul style="list-style-type: none"> • Sala con capacidad para mínimo 4 personas • Cocinilla o kitchenette • Cristalería y cubertería con capacidad para 4 personas • Frigobar 			

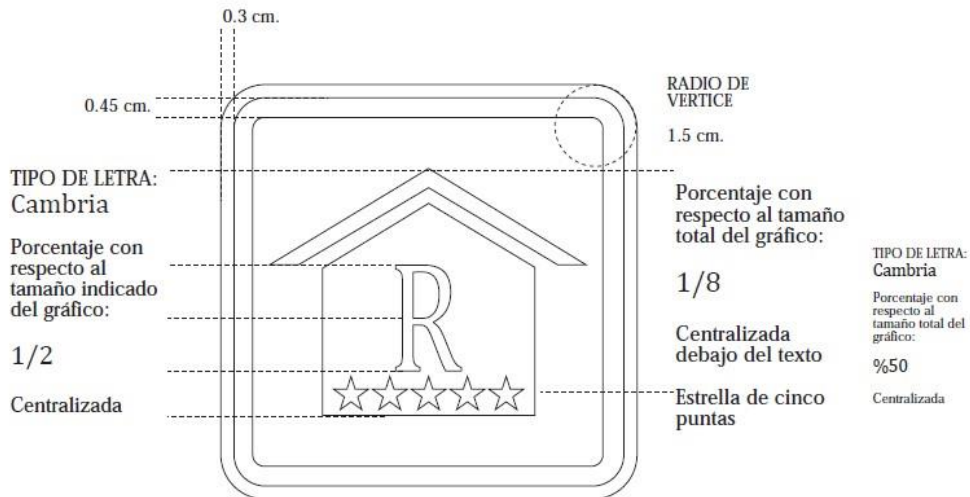
<ul style="list-style-type: none"> Aparatos eléctricos complementarios (microondas, licuadora, mixer, etc. Mínimo 2) 			
Metros cuadrados adicionales por cama extra	4	3	3
Presencia de habitaciones simples	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Presencia de habitaciones dobles	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Porcentaje de habitaciones con baño privado	100%	100%	80%
Tina en suites	Opcional	Opcional	Opcional
Sistema de ventilación de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Paredes de baños revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Disponibilidad de cuna para bebés (a solicitud del cliente)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tecnología de ahorro energético en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Frigobar dotado con bebidas y snacks	Obligatorio	Obligatorio	(-)
Llaves electrónicas y/o otras tecnologías	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Camas acorde a la habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cama una plaza y media Cama dos plazas Cama dos plazas y media Cama tres plazas Cama tres plazas y media			
Cubre colchones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de noche en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de estudio o lectura	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sillón y/o sillas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Canastilla para papel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Portamaletas (lugar fijo o móvil)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Closet o ropero con suficientes colgadores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bolsas para lavandería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cortina persiana o similar	Obligatorio con black-out	Obligatorio con black-out	Obligatorio
Sistema de protección de mosquitos en área geográfica que lo requieran	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono en cada habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Televisor a color con TV Cable, o antena parabólica acorde a la categoría del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorrientes libres indicando su voltaje	2	2	1
Adaptadores de enchufes y conversores de voltaje (a solicitud del cliente)	Obligatorio	Obligatorio	Opcional

Baños en las habitaciones			
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza, altura mínima de revestimiento en metros	2	2	1,8
Pisos antideslizantes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
La dotación de agua caliente y fría deberá ser permanente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Duchas con box o cortina y pie de ducha	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tipo de duchas dotadas de airpower y/o otras tecnologías aplicables	40%	30%	20%
Pie de ducha, con material antideslizante o similares	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Repisa para accesorios de ducha	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Inodoro	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lavamanos con agua caliente y fría	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de calentamiento para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcances del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toma corriente indicando su voltaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Número mínimo de Amenities (Gorro de baño, shampoo, crema de enjuague, jaboncillo, peine, limpia calzados, otros)	5	4	3
Secador de cabello fijo o portátil	Obligatorio	Obligatorio	(-)
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toallas por persona	3	3	3
Toalla para pie de piso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Todos los artículos deben contar con la marca del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Contará con atención integral para personas con capacidades diferentes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del Resort deberá estar limpio y en un óptimo estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada en cada nuevo ingreso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberán ser cambiada diariamente o concretar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

V. UNIDADES COMPLEMENTARIAS

5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA (SALONES)			
De uso múltiple con todas las comodidades y servicios pertinentes acordes a su categoría	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Dimensiones de los salones, en metros cuadrados por el número total de habitaciones, su superficie puede ser computada en uno o más salones	3	2,5	1,5
Baños diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Para salones menores a 40 mts ² se aceptara solo un cuarto de baño	Obligatorio	Obligatorio	(-)
5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Los equipamientos deberán estar acordes al tipo y categoría del Resort	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos, porta papel higiénico fijo, jaboncillo y toallas de papel o secador	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
El uso de salones para eventos no significará que a los huéspedes se les dejará de brindar los servicios de recepción, comedor y cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
5.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Cada actividad complementaria tendrá personal destinado a éste, pudiendo o no ser parte del equipo permanente; garantizando que la prestación de servicios complementarios no interrumpa la atención a los clientes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

VI. SEÑALETICA



MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN AGENCIAS DE VIAJE

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: AGENCIAS DE VIAJE

Concepto Agencias de Viajes.- Empresas dedicadas comercialmente a las actividades de intermediación de servicios turísticos nacionales e internacionales principalmente la realización de operaciones de turismo emisor.

Las Agencias de Viaje además de cumplir con los requisitos y exigencias de las autoridades competentes para el funcionamiento de empresas, deberán cumplir con los siguientes requisitos para constituirse en empresas prestadoras de servicios turísticos:

Ítem	CATEGORÍA ÚNICA
1. CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA	
Contar con un ambiente (oficina) exclusivo para el uso que se especifica	Obligatorio
Ingreso debidamente señalado	Obligatorio
Las instalaciones deben estar limpias, iluminadas y en buenas condiciones	Obligatorio
Contar con espacio suficiente para el personal de la empresa	Obligatorio
Baños para el personal y para los clientes, este puede ser compartido, tomando en cuenta normas de higiene	Obligatorio
Contar con un lugar o muestrario donde se difundan sus servicios a la vista del cliente	Obligatorio
Parqueo exclusivo	Opcional
2. CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO	
Mobiliario	Obligatorio
Equipos y sistemas de computación	Obligatorio
Material de escritorio y trabajo	Obligatorio
Equipo de primeros auxilios	Obligatorio
Señalización para la salida de emergencia	Obligatorio
La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio
3. CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
Servicio de atención de emergencias las 24 horas (Línea telefónica disponible para atender a los clientes)	Obligatorio
Sistema de contacto digital página web, correo electrónico	Obligatorio
Personal capacitado y con amplio conocimiento de los servicios turísticos ofertados	Obligatorio
Sistema de reserva de viajes (Sabre; Amadeus - mínimo 1)	Obligatorio
Proporcionar información, asistencia y facilitación a sus clientes en los trámites vinculados a la prestación del servicio	Obligatorio

**MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
TRANSPORTE TURÍSTICO
EXCLUSIVO**

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO EXCLUSIVO

TRANSPORTE TURÍSTICO AÉREO

Ítem	CATEGORÍA ÚNICA	Alternativas de selección	
1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Fachada en buen estado	Obligatorio	Si	No
Letrero de identificación visible	Obligatorio	Si	No
Iluminación exterior	Obligatorio	Si	No
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Si	No
Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio	Si	No
1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Mobiliario	Obligatorio	Si	No
Equipos y sistemas de computación	Obligatorio	Si	No
Material de escritorio y trabajo	Obligatorio	Si	No
Equipo de primeros auxilios	Obligatorio	Si	No
Señalización para la salida de emergencia	Obligatorio	Si	No
La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Si	No
1.3 CARACTERÍSTICAS EN FLOTA DE AVIONES			
Flota de aviones o avionetas equipadas para brindar comodidad y seguridad a los clientes	Obligatorio	Si	No
Avionetas de 2 hasta 7 pasajeros monomotor y bimotor o aviones	Obligatorio	Si	No
Equipo y herramientas de emergencia	Obligatorio	Si	No
Luz privada para cada usuario	Obligatorio	Si	No
Los baños deben contar con jabón, toalla de un solo uso y papel higiénico.	Obligatorio	Si	No
1.4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO			
Personal altamente calificado	Obligatorio	Si	No
Personal uniformado	Obligatorio	Si	No
Toda aeronave debe tener a bordo un piloto habilitado para conducirla, investido de las funciones de comandante	Obligatorio	Si	No
Se realizará mantenimiento preventivo de la flota de avionetas, según especificaciones de la Norma Aeronáutica Civil	Obligatorio	Si	No
Las aeronaves contarán con mantenimiento certificado de acuerdo a regulaciones de la autoridad aeronáutica de nuestro país	Obligatorio	Si	No

IMPORTANTE:

En el presente formulario expresa la veracidad de la información declarada, los ítems citados a continuación estarán sujetos a la inspección y verificación correspondiente por las autoridades competentes.

- ✓ El comandante de la aeronave será responsable de la conducción y seguridad de la aeronave, de los pasajeros y equipaje
- ✓ El comandante debe asegurarse, antes de la partida, de que las condiciones operativas de la aeronave garanticen la seguridad del vuelo a realizar, pudiendo disponer su suspensión, bajo responsabilidad
- ✓ Servicios especiales de asistencia y recepción en aeropuerto a embarazadas, extranjeros y personas de edad avanzada
- ✓ El personal facilitará todo tipo de información y ayuda en el aeropuerto a los pasajeros que así lo requieran

TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

Clasificación de Vehículos.- Estos se clasifican según su capacidad:

- a. Vehículos comprendidos entre 1 y 3 pasajeros *TIPO V.1*
- b. Vehículos comprendidos entre 4 y 5 pasajeros *TIPO V.2*
- c. Vehículos comprendidos entre 6 y 9 pasajeros *TIPO V.3*
- d. Vehículos comprendidos entre 10 y 15 pasajeros *TIPO V.4*
- e. Vehículos comprendidos entre 16 y 25 pasajeros *TIPO V.5*
- f. Vehículos comprendidos entre 26 y 35 pasajeros *TIPO V.6*
- g. Vehículos comprendidos entre 36 ó más pasajeros *TIPO V.7*

Ítem	CATEGORÍA ÚNICA		
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Fachada en buen estado	Obligatorio	Si	No
Letrero de identificación visible	Obligatorio	Si	No
Iluminación exterior	Obligatorio	Si	No
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Si	No
Estacionamiento privado o terciarizado	Obligatorio	Si	No
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Mobiliario	Obligatorio	Si	No
Equipos y sistemas de computación	Obligatorio	Si	No
Material de escritorio y trabajo	Obligatorio	Si	No
Equipo de primeros auxilios	Obligatorio	Si	No
Señalización para la salida de emergencia	Obligatorio	Si	No
La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Si	No

2.3 CARACTERÍSTICAS EN VEHICULOS	TIPO DE VEHICULO		
La flota de buses, minibuses o vehículos con los que cuenta la empresa deben estar en perfecto estado	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
No debe exceder la capacidad de los asientos diseñados por fabrica	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Extintor para cada vehículo (tipo CO2 anhídrido de Carbónico).	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Botiquín de primeros auxilios para cada vehículo	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Calefacción y/o aire acondicionado en cada vehículo de servicio turístico	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Para el caso específico de buses de transporte turístico, estos deben contar con luz de lectura para cada usuario	V. 4-5-6-7	Si	No
Sistema de comunicación externa con frecuencia propia, cuando corresponda.	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Rueda o llanta de auxilio	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Herramientas	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Triángulos de seguridad	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Porta equipaje equipaje interno y externo cubierto	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Cinturón de seguridad para cada uno de sus ocupantes, incluido el conductor	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Asientos reclinables	V. 2-3-4-5-6-7	Si	No
Distancia mínima de 75 centímetros entre asientos	V. 3-4-5-6-7	Si	No
Ancho mínimo de 50 centímetros por asiento	V. 3-4-5-6-7	Si	No
Protector de cabeza o cabezales en los asientos	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Basurero portátil	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Vidrios de seguridad	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Conservadora de agua fría y caliente	V. 4-5-6-7	Si	No
Conservadora de alimentos	V. 4-5-6-7	Si	No
Asiento para guía de turismo	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
Vehículo limpio internamente y externamente	V. 1-2-3-4-5-6-7	Si	No
En caso de vehículos con baño incluido deben contar con jabón, toalla de un solo uso y papel higiénico	V. 7	Si	No

TRANSPORTE TURÍSTICO FÉRREO

Ítem	CATEGORÍA ÚNICA		
3.1. CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Fachada en buen estado	Obligatorio	Si	No
Letrero de identificación visible	Obligatorio	Si	No
Iluminación exterior	Obligatorio	Si	No

Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Si	No
3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Mobiliario	Obligatorio	Si	No
Equipos y sistemas de computación	Obligatorio	Si	No
Material de escritorio y trabajo	Obligatorio	Si	No
Equipo de primeros auxilios	Obligatorio	Si	No
Señalización para la salida de emergencia	Obligatorio	Si	No
La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Si	No
3.3 CARACTERÍSTICAS EN FLOTA DE TRENES			
Flota de trenes equipados para brindar comodidad y seguridad a los clientes.	Obligatorio	Si	No
Extintor (uno por vagón)	Obligatorio	Si	No
Botiquín con elementos para emergencias y medicamentos de uso frecuente.	Obligatorio	Si	No
Los baños deben contar con jabón, toalla de un solo uso y papel higiénico.	Obligatorio	Si	No
Televisores (uno por vagón).	Obligatorio	Si	No
En el vagón comedor se debe contar con mesas y sillas en buenas condiciones, menaje de cocina, vajilla, cubiertos, cristalería y manteles.	Obligatorio	Si	No
3.4 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Se realizará mantenimiento preventivo a los trenes	Obligatorio	Si	No
Contar con una póliza de seguros de responsabilidad civil contra terceros	Obligatorio	Si	No
Personal altamente calificado	Obligatorio	Si	No
El personal debe estar uniformado y portando su identificación al inicio y durante el servicio	Obligatorio	Si	No
Los trenes deben presentar condiciones óptimas de limpieza	Obligatorio	Si	No
Los trenes deben contar con avisos sobre normas de seguridad expedidas por la autoridad competente	Obligatorio	Si	No
En caso de emergencias es necesario contar con procedimientos y mecanismos para prestar auxilio a los maquinistas como a los usuarios	Obligatorio	Si	No
Los trenes deben contar con baños para el personal y para los usuarios, estos pueden ser compartidos.	Obligatorio	Si	No
La empresa respetará el número de personas según la capacidad del medio de transporte.	Obligatorio	Si	No

TRANSPORTE TURÍSTICO LACUSTRE O FLUVIAL

Ítem	CATEGORÍA ÚNICA		
4.1 CARACTERÍSTICAS DE ESTRUCTURA INFRAEST			
Fachada en buen estado	Obligatorio	Si	No
Letrero de identificación visible	Obligatorio	Si	No
Iluminación exterior	Obligatorio	Si	No
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Si	No
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Mobiliario	Obligatorio	Si	No
Equipos y sistemas de computación	Obligatorio	Si	No
Material de escritorio y trabajo	Obligatorio	Si	No
Equipo de primeros auxilios	Obligatorio	Si	No
Señalización para la salida de emergencia	Obligatorio	Si	No
La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Si	No
4.3 CARACTERÍSTICAS EN FLOTA DE EMBARCACIONES			
Flota de embarcaciones equipadas para brindar comodidad y seguridad	Obligatorio	Si	No
Extintidor para cada embarcación	Obligatorio	Si	No
Botiquín	Obligatorio	Si	No
Baños de uso común diferenciados. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Si	No
Chalecos salvavidas para cada usuario	Obligatorio	Si	No
4.4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO			
Se realizará mantenimiento preventivo a las embarcaciones	Obligatorio	Si	No
Contar con una póliza de seguros de responsabilidad civil contra terceros	Obligatorio	Si	No
Las embarcaciones deben presentar condiciones óptimas de limpieza	Obligatorio	Si	No
Las embarcaciones deben contar con avisos sobre normas de seguridad	Obligatorio	Si	No
En caso de emergencias es necesario contar con procedimientos y mecanismos para prestar auxilio a los tripulantes y pasajeros	Obligatorio	Si	No
La empresa respetará el número de personas según la capacidad del medio de transporte.	Obligatorio	Si	No

**MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
GUÍAS DE TURISMO**

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN CLASIFICACIÓN: GUÍAS DE TURISMO

Definición de Guías de Turismo.- Personas naturales cuya función principal es la del acompañar una prestación turística para informar sobre el destino turístico y el servicio contratado.

Las categorías de los Guías de Turismo son las siguientes:

- **Guía Nacional.-** Persona natural que cuentan la autorización para trabajar en todo el territorio nacional y poseen amplios conocimientos del Patrimonio Turístico Nacional, las rutas existentes y los destinos turísticos que se promueven en el territorio nacional. Este guía debe estar certificado por la autoridad competente por la Autoridad Competente en Turismo de Nivel Central del Estado.
- **Guía Comunitario o Local.-** Persona nativa o residente local de un municipio o comunidad, que cuenta con conocimientos del lugar en el que vive y experiencia vivencial en guíaje, logrados por la práctica cotidiana y el dominio del lugar donde vive.
- **Guía Fijo o de Sitio.-** Ejerce su actividad e imparte sus conocimientos en determinadas edificaciones e infraestructuras como: Museos, Iglesias, Conventos, Centros Turísticos, Sitios Arqueológicos, Edificios Gubernamentales Especiales o edificaciones privadas, u otros sitios específicos de interés turístico.
- **Guía Especializado:** Profesional que cuente con un amplio conocimiento en determinadas áreas (cultural, naturaleza, aventura, etc.) y realiza su labor en determinadas zonas del territorio nacional donde se requiera de su experiencia específicas, como ser parques nacionales, montañas, selvas y otros. Esta clasificación no es limitativa:
 -
 - o **Guía de Montaña.-** Se encuentra capacitado para conducir a los turistas de forma segura u responsable en actividades como escalada de montaña, roca o hielo.
 - o **Guía de Trekking (Caminatas con niveles de dificultad).-** Capacitado para desempeñar su función como guía y conductor por rutas pre determinadas que con su experiencia pueda brindar seguridad, información veraz, atención necesaria y otros aspectos solicitados por los turistas. o **Guía de Observación de Fauna.-** Especializados y capacitados en el reconocimiento de la fauna local y manejo de turistas en este territorio brindándoles seguridad información y servicios de calidad.
 - o **Guía de Deportes Extremos y Aventura.-** Expertos abalados en actividades de aventura y deportes extremos con la capacidad de brindar al turista estándares de seguridad, calidad de servicio, primeros auxilios y contra con equipo especializado para la práctica adecuada de la actividad que se oferte.
 - o **Guía de Naturaleza.-** Cuentan con formación especializada y amplia en aspectos y temas de naturaleza reconocimiento de zonas, flora, fauna y otros elementos inherentes al entorno natural o **Guía Cultural.-** Cuenta con información especializada en aspectos relacionados al patrimonio cultura, expresiones culturales e historia brindando información veraz y servicios de calidad
 - o **Otros.-** referido a otras clasificaciones no enunciadas, mismas que deberán ser abaladas por la autoridad competente, deberá prestar un buen servicio y buen trato.

Ítem	CATEGORÍA ÚNICA
1. CARACTERÍSTICAS DE GENERALES	
Presentar los certificados académicos en turismo que atribuyan sus estudios para desempeñar funciones de guía (en caso de no contar con el mismo debe acreditar sus conocimientos ante la autoridad competente)	Obligatorio
Acreditación de la nacionalidad boliviana, ya sea de origen o por naturalización	Obligatorio
Certificado de antecedentes otorgado por la autoridad competente	Obligatorio
Certificado de primeros auxilios otorgado por la autoridad competente	Obligatorio
Certificado de prevención de riesgos y rescate solo aplicable a guía especializado	Obligatorio
Certificación de especialización otorgada por una institución autorizada (aplicable a guía especializado)	Obligatorio
2. PERFIL COMPETENCIAL	
Organizar Itinerarios turísticos, acompañar, asistir y asesorar al turista o grupo durante el desarrollo de las distintas actividades a realizar, manejar dos idiomas como mínimo (español e inglés) y tener conocimientos generales y específicos sobre la cultura, arte, historia, el medio natural y geografía	Obligatorio
Dominio de Idiomas (como mínimo un idioma extranjero): - Guía Nacional - Guía Comunitario o Local (Obligatorio español) - Guía Fijo o de Sitio - Guía Especializado	2 1 2 2
3. CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO	
Durante la prestación de sus servicios, los guías deberán proporcionar información veraz y objetiva, y exaltar los valores históricos y culturales	Obligatorio
El Guía deberá conocer el punto de encuentro con el turista o el grupo, el número de integrantes del mismo para prestar un servicio personalizado	Obligatorio
Cumplir a cabalidad con el circuito que se haya ofertado al turista	Obligatorio
Verificar la limpieza de las unidades de transporte turístico a utilizar	Obligatorio
Explicar los detalles del circuito y el tiempo de duración del mismo	Obligatorio
Informar al turista sobre las limitaciones o restricciones en cada lugar e visita, velando por la conservación del sitio visitado	Obligatorio
Brindar información precisa de los diversos puntos de interés en el recorrido del tour, así como absolverán las inquietudes y preguntas del turista	Obligatorio
Velar por la salud, seguridad e integridad de los turistas, tanto en el medio de transporte turístico, como durante los desplazamientos y las visitas a los lugares de interés	Obligatorio
Verificar que los turistas no hayan dejado objetos personales en la unidad de transporte turístico posterior a la conclusión del tour	Obligatorio
4. HERRAMIENTAS O MATERIALES DE TRABAJO	
Micrófono y megafonía para dirigirse a los miembros del grupo al que asiste	Opcional
Folletería de interés sobre los lugares a visitar : mapas, guías turísticas, otros	Opcional
Botiquín de primeros auxilios	Obligatorio
Equipo de música, equipo de vídeo	Opcional

**MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIO
GASTRONÓMICO TURÍSTICO**

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS TURÍSTICOS

Concepto de Establecimiento Gastronómico Turístico.- Establecimientos dedicados a la prestación de servicios de alimentos y bebidas preparados en el mismo local, que difunden la cultura a través de la gastronomía, de la música, del baile y/o del entretenimiento.

Las categorías de establecimientos gastronómicos turísticos son las siguientes:

- Restaurante cinco tenedores
- Restaurante cuatro tenedores
- Restaurante tres tenedores
- Restaurante dos tenedores
- Restaurante un tenedor

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

ÍTEM	Un Tenedor	Dos Tenedores	Tres Tenedores	Cuatro Tenedores	Cinco Tenedores
Infraestructura					
Cocina: los muros y techos deberán estar revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Los pisos deberán estar revestidos de material antideslizante y antigrasa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecidos en la norma DL 16998	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacio para difusión de artículos publicitarios y/o Souvenirs	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Bar con ubicación Independiente o integrado al área de comedor	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal de Servicio.- Comedor, baños y vestidor separado de las instalaciones de atención al público	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Cava de Vinos	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Área destinada a depósito y almacenes	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Zona de Recepción	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Oficinas de Administración	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Ingreso.- Uno principal y otro de servicio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores.- obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
cuarto piso o en nivel superior					
Equipamiento					
Sistema de almacenamiento para frío y seco que evite la contaminación cruzada de alimentos	Opcional (puede usar refrigerador)	Opcional (puede usar refrigerador)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cámara fría y de congelamiento	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio
Sistemas independientes de extracción e inyección de grasas y humo e inyección de aire para cada cocina en restaurantes	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de iluminación y climatización integrados acordes a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Provisión de Wi- Fi para usuarios	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios					
Horarios de atención visibles en la puerta de ingreso de cada establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal con carnet entregado por autoridad competente capacitado en manipulación de alimentos	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Carta de bebidas y alimentos como mínimo en dos idiomas (español e inglés)	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Insumos gastronómicos del país	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espectáculos culturales	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional

II. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

ITEM	Un Tenedor	Dos Tenedores	Tres Tenedores	Cuatro Tenedores	Cinco Tenedores
Exteriores					
Fachada en buen estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Medios de acceso de fácil circulación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Escaleras y salidas de emergencia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Rampa de acceso para silla de ruedas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Iluminación adecuada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Letrero de identificación acorde a la categoría	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Zona de Recepción					
Sala de estar (podrá estar compartida con otro ambiente para una fácil distribución al comedor)	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Señalización de salidas de emergencia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cámaras de vigilancia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Señalización (servicios, recepción, baños) en el marco de la normativa vigente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ingreso: uno principal y otro de servicio	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores (cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el cuarto piso o en nivel superior)	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Botiquín	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Placa de Información de horario de atención	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Comedor					
Distancia del filo de la mesa al respaldar de la silla	60 cm	60 cm	60 cm	60 cm	60 cm
Distancia entre el respaldo de la silla y el respaldo de la silla de la mesa más cercana.	30 a 50 cm	30 a 50 cm	35 a 60cm	40 a 60 cm	Mínimo 60 cm.
La zona de circulación para el mesero	60 a 70cm	60 a 70cm	60 a 70cm	60 a 70cm	60 a 70cm
Mesas y sillas acorde a la capacidad del establecimiento y en buen estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mantelería en buen estado (en caso de que el	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

establecimiento utilice)					
Sillas para niños	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detector de Humo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Iluminación de emergencia	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Bar (Espacio donde se pueden servir bebidas y piqueos a los comensales)					
Ubicación Independiente o integrada al área de comedor	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Cava de Vinos Ambiente, luz, temperatura y posición adecuada	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Servicios Higiénicos					
Servicios Higiénicos diferenciados por género	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso, material lavable	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Sanitario (inodoros y / o urinarios) en buen estado que correspondan a la capacidad de los comensales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baño para personas con capacidades diferentes	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio
Lavamanos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Jabón Líquido, Toallas de papel o secador eléctrico o cualquiera que garantice las normas de salubridad , porta papel higiénico fijo, papelerero con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espejo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Perchero	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cambiador para bebés	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cocina					
Cocina con capacidad para atender a todos los comensales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Enchufes y tomas de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Pisos, paredes y techo revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Los pisos deberán estar revestidos de material antideslizante y antigrasa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesones revestidos de material lavable, y estantería ventilada y lavable	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Almacén o despensa para productos no perecederos según sus necesidades	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de almacenamiento para frío y seco que evite la contaminación cruzada de alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lavadero de utensilios y alimento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lavadero de manos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Menaje de cocina en óptima calidad	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Campanas extractoras con filtro	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Extintores (a fácil alcance de los empleados / no obstruidos con otros equipos)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Detectores de humo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Comunicación rápida y funcional con el comedor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Señalización para salidas de emergencia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Basureros de desechos sólidos de fácil limpieza y desinfección, con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Dependencias de Personal					
Oficinas de administración	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Oficina de administración	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

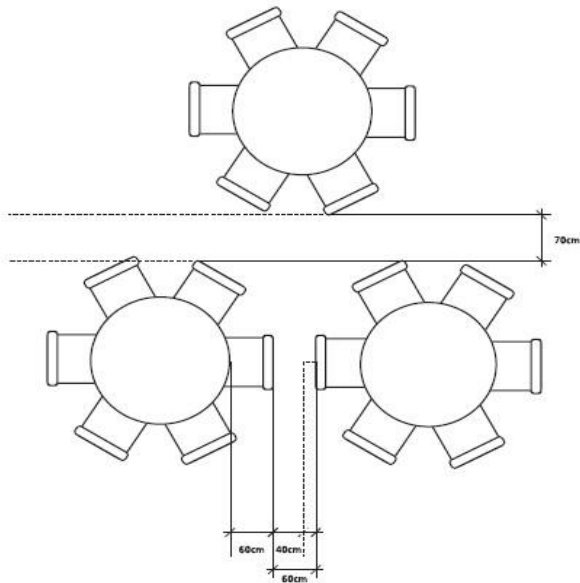
Muebles/ estantes para artículos personales de los empleados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños y vestidor separados de los clientes	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Dependencias de Mantenimiento, zonas de depósito y almacenes					
Depósito para enseres y utensilios de limpieza con poca luz, y ambiente seco	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Estantes para dividir grupos de enseres, alimentos, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cumplir con las normas vigentes en el manejo de desechos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

III. SERVICIOS

ITEM	Un Tenedor	Dos Tenedores	Tres Tenedores	Cuatro Tenedores	Cinco Tenedores
Servicios					
Carta de bebidas y alimentos como mínimo en dos idiomas (español e inglés)	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Los platos deberán ser elaborados con los ingredientes que se indican en la Carta o Menú. Cuando algún ingrediente sea diferente se deberá contar obligatoriamente con la aceptación previa del cliente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal con carnet entregado por la autoridad de salubridad competente	100%	100%	100%	100%	100%
Personal capacitado en manipulación de alimentos	50%	50%	70%	80%	80%
Personal requerido					
Chef.- Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Sub Chef. - Persona que en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Maitre.- Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Cajero.- Persona encarga de realizar el cobro de la cuentas de los comensales	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Jefe de Comedor.- Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio

Capitán de Mozos.- Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mozo.- Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Barman.- Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Personal de recepción.- El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Personal subalterno.- Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.	Opcional	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio
Personal de servicio	Opcional	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal de limpieza	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

IV.ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO BASICO



60cm = Distancia del filo de la mesa al respaldo de la silla.
40 a 60cm = Distancia del respaldo de la silla y el respaldo de la silla más cercana.
60 a 70cm = Zona de circulación para el mesero.