

Módulo de Categorización

Clasificación Apart Hoteles

Viceministerio de Turismo Sistema de Registro Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos

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%
- 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

Módulo de Categorización

Clasificación Apart Hoteles

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 valet 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

Módulo de Categorización

Clasificación Apart Hoteles

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

Clasificación Apart Hoteles

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5****	4****	3***
Comedor con mesas y sillas	Opcional	Opcional	(-)
3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS			
3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
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 cafetería contará con área separada para lavaplatos, almacén y área de cocina.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bodega para alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Sistema de almacenamiento para frío y seco que evite la contaminación cruzada de alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina y cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de iluminación acorde a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Vajilla, cubtería y cristalería acorde a la capacidad del 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	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)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
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
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 apart hotel las condiciones mínimas serán las siguientes:			
Espacio destinado al secado de ropa (en colgadores o para máquinas 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
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 el departamento (especificando si es propio o tercerizado)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.7 ACCESO Y CIRCULACIÓN			
3.7.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			

Módulo de Categorización

Clasificación Apart Hoteles

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	5****	4****	3***
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	Opcional	Opcional	Opcional
Señalización correlativa en departamentos, 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, cafetería 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 departamentos (1 por cada 5 departamentos)	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)	Opcional	Opcional	(-)
Área de ingresos a piscinas debe contar con pisos antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	(-)
Vestidores diferenciados	Obligatorio	Obligatorio	(-)
Sauna seco y vapor o hidromasaje debe contar con duchas, vestuario y servicios higiénicos	Opcional	Opcional	(-)
Gimnasio con diferentes equipos	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 los departamentos	Obligatorio	Opcional	(-)
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 departamentos	15	10	7
Superficie mínima en departamentos de 1 dormitorio con baño, sala y kitchenette integrados en metros cuadrados	30	27	25
Equipamiento adicional en departamento de 1 dormitorio: <ul style="list-style-type: none"> • Sala con capacidad para mínimo 2 personas 	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Módulo de Categorización

Clasificación Apart Hoteles

<ul style="list-style-type: none"> • Cocinilla o kitchenette con extractor de olores y grasa • Cristalería y cubertería con capacidad para mínimo 2 personas • Frigobar • Aparatos eléctricos complementarios (microondas, licuadora, mixer, etc. Mínimo 2) 			
Superficie mínima en departamentos de 2 dormitorios con baño, sala y kitchenette integrados en metros cuadrados	50	45	42
Equipamiento adicional en departamento de 2 dormitorios: <ul style="list-style-type: none"> • Sala con capacidad para mínimo 4 personas • Cocinilla o kitchenette • Cristalería y cubertería con capacidad para mínimo 4 personas • Frigobar • Aparatos eléctricos complementarios (microondas, licuadora, mixer, etc. Mínimo 2) 	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Metros cuadrados adicionales por habitación extra	10	8	7
Porcentaje de departamentos con baño privado	100%	100%	100%
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	Opcional	Opcional	(-)
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 para cada cama en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de estudio o lectura	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar para cada cama y/o plaza	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sillón y/o silla	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 departamento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Televisor 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 convertidores de voltaje (a solicitud del Cliente)	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Detectores de humo	Obligatorio	Opcional	Opcional
Baños en los departamentos			
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%

Módulo de Categorización

Clasificación Apart Hoteles

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 de agua para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcance 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, peines, 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
Contará con atención preferencial para personas con capacidades diferentes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del apart hotel deberá estar limpia 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 deberá ser cambiada diariamente o concertar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

V. SEÑALÉTICA

