

Módulo de Categorización  
Clasificación Hoteles Boutique

Viceministerio de Turismo

Sistema de Registro Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos

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****
<b>Infraestructura</b>		
Documento explicativo sobre las características constructivas del hotel que contenga: <ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño arquitectónico / constructivo</li><li>- Diseño de espacios interiores</li><li>- Línea gráfica de letreros, material publicitario, señalización interna y exterior que guarde concordancia con su temática</li><li>- Diseño textil, en todo lo que a mantelería, tapicería, ropa de cama se refiere</li><li>- Otras características que personalicen el servicio, misma que debe estar presente en todas sus áreas y servicios.</li></ul>	Obligatorio	Obligatorio
<b>Unidades Habitacionales</b>		
- Número mínimo de habitaciones	5	3
<b>Instalaciones Recreacionales</b>		
- Piscina, Sauna seco y vapor, y/o hidromasaje	Opcional	Opcional
- Gimnasio	Opcional	Opcional
<b>Áreas Comunes</b>		
- Restaurante	Obligatorio	Obligatorio
- Cafeterías	Opcional	Opcional
<b>Áreas y servicios en exteriores</b>		
- 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
<b>Unidades complementarias</b>		
- Provisión de Wi-Fi para huéspedes	Obligatorio	Obligatorio
<b>Otras condiciones generales</b>		
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio

Módulo de Categorización  
Clasificación Hoteles Boutique

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****
<b>2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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 tercializado	Obligatorio	Obligatorio
Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Opcional	Opcional
Escaleras salida de emergencia (externas)	Opcional	Opcional
<b>2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio	Obligatorio
<b>2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>		
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
<b>3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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
<b>3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO</b>		
Supervisora (or) o gobernanta (e) que cuente con sistema de comunicación con las camareras (os)	Obligatorio	Obligatorio

Módulo de Categorización  
Clasificación Hoteles Boutique

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
<b>3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA</b>		
<b>3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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
<b>3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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
<b>3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>		
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
<b>3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL</b>		
<b>3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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

Módulo de Categorización  
Clasificación Hoteles Boutique

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5****	4****
Baños diferenciados	Obligatorio	Obligatorio
Vestuario diferenciado	Obligatorio	Obligatorio
<b>3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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
<b>3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>		
<b>3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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
<b>3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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, cubtería 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
<b>3.4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>		
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
<b>3.5 ÁREAS DE MANTENIMIENTO</b>		
<b>3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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
<b>3.6 LAVANDERÍA</b>		
<b>3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
<b>Lavandería</b> 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

Módulo de Categorización  
Clasificación Hoteles Boutique

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5*****	4****
Espacio adecuado para área de planchado y almacenaje	Obligatorio	Obligatorio
Mesas de planchado y planchas	Obligatorio	Obligatorio
<b>3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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
<b>3.6.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>		
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
<b>3.7 ACCESO Y CIRCULACIÓN</b>		
<b>3.7.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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
<b>3.7.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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
<b>3.8 ALMACENES</b>		
<b>3.8.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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
<b>3.8.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
Estantes para dividir grupos de enseres, alimentos, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio	Obligatorio
<b>3.9. INSTALACIONES RECREACIONALES</b>		
<b>3.9.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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

Módulo de Categorización  
Clasificación Hoteles Boutique

Ítem	CATEGORIZACIÓN	
	5****	4****
Vestidores diferenciados	Obligatorio	Obligatorio
Gimnasio con diferentes equipos	Opcional	Opcional
<b>3.9.2 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>		
Personal suficiente para la atención de cada instalación recreacional de acuerdo al tamaño	Obligatorio	Obligatorio
<b>3.9.3 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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**

<b>4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
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
<b>4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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	Obligatorio	Obligatorio

**Módulo de Categorización**  
**Clasificación Hoteles Boutique**

(dependiendo el área geográfica)		
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)
<b>Baños en las habitaciones</b>		
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
<b>4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>		
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**

<b>5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>		
<b>Salones</b>		
De uso múltiple con todas las comodidades y servicios pertinentes acordes a su categoría	Opcional	Opcional
Baños diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio
<b>5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO</b>		
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
<b>5.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO</b>		

## Módulo de Categorización

### Clasificación Hoteles Boutique

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

## VI. SEÑALETICA

