

NORMA TÉCNICA NTSH SECTORIAL COLOMBIANA 008

2011-11-30

ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS



E: RURAL LODGINGS. FACILITIES AND SERVICES
REQUIREMENTS



Libertad y Orden
**Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo**
República de Colombia

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: alojamiento; hospedaje; hotel;
infraestructura; rural; servicio; turismo.



I.C.S.: 03.080.30

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

Primera actualización

© ICONTEC 2012

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC

PRÓLOGO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización Certificación y Metrología, hoy Subsistema Nacional de la Calidad - SNC.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) es la Unidad Sectorial de Normalización encargada de elaborar normas técnicas sectoriales para el subsector de alojamiento, en los ámbitos de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente, entre otros. Igualmente, es la encargada de realizar la adopción y difusión correspondiente de las normas técnicas sectoriales.

La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento y hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación e implementación efectiva de la norma.

La NTSH 008 (Primera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2011-11-30.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de calidad en el servicio de establecimientos de alojamiento y hospedaje de Cotelco 164.

AB ORIGEN
AGENCIA INVIERTA EN EL QUINDÍO
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA
CASA BAQUERO
CASA CAMPESTRE VILLA NELLY
CEG CAMPO ECOLOGICO
CENTRO RECREACIONAL TURÍSTICO "TULAIMA"
CHALET LA HABANA
CORCELES DE LA LIBERTAD
COTELCO CAPÍTULO QUINDÍO
COTELCO CAPÍTULO VILLAVICENCIO
COTELCO NACIONAL
DESCÚBRETE
DTI CONSULTORIAS
FINCA EL BALSO
FINCA GALICIA
FINCA HACIENDA COMBIA
FINCA HOTEL LA DULCERA

FINCA HOTEL LA MORALEJA
FINCA HOTEL PUEBLO BELLO
FINCA HOTEL TUMBAGA
FINCA HOTEL VILLA DEL SOL
FINCA LA GRAN BÉLGICA
FINCA PILONES
FINCA SAN DIEGO
FINCA SANTA ELENA
FINCA TURÍSTICA VILLAVICENCIO
FINCA VILLA JULIANA
GRUPO AGRO TURÍSTICO “LA TATA”
HACIENDA VENECIA
HOSTAL VERANERAS
HOTEL AQUARELA
HOTEL CAMPESTRE PORTA DEL SOL
HOTEL CAMPESTRE AMARAT
HOTEL HACIENDA COLOMBIA
HOTEL HACIENDA COMBIA
HOTEL LA CASA DE YARO
HOTEL LOS GIRASOLES
HOTEL PORTAL DE SAMAN
HOTEL SANTA BÁRBARA
LAST. TUR META
LOS ÁLAMOS
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
PARQUE A LA TIERRA PROMETIDA
POSADA EL CUCO
SECRETARÍA DE TURISMO DE QUINDÍO
SECRETARÍA DE TURISMO GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO
SENA QUINDIO.
SGS COLOMBIA
TERRITORIO AVENTURA
TURISMO DEL META
TURISMO VILLAVICENCIO

Además de las anteriores, en Consulta Pública el proyecto de norma se puso a consideración de las siguientes empresas:

ABRHAM HOSTAL Y CENTRO DE ENCUENTROS
ACUARAMA 84
AGRO HOTEL CAMINO DEL PARQUE
AGROTURISMO LA RIBERA
AGROTURÍSTICA LOMITAS
ALDEA ECOLOGICA SAUDADE
ALDEA YURUPARY
ALOJAMIENTO CAMPESTRE VILLA LINA LA PRADERA
ALOJAMIENTO EL AEROPUERTO
ALOJAMIENTO EL MIRADOR
ALOJAMIENTO EL RINCÓN DE ALI
ALOJAMIENTO FINCA LA CAMELIA MONTENEGRO
ALOJAMIENTO LAS VEGAS
ALOJAMIENTO RURAL - FINCA SAN FRANCISCO

ALOJAMIENTO RURAL EL OCASO
ALOJAMIENTO RURAL EL PARAÍSO QUINDIANO
ALOJAMIENTO RURAL EL PARTENÓN
ALOJAMIENTO RURAL LA CAMPIÑA
ALOJAMIENTO RURAL LOS CISNES
ALOJAMIENTO RURAL LOS NACEDEROS
ALOJAMIENTO RURAL VILLA CAROLINA
ALOJAMIENTO RURAL VILLA MARÍA
ALOJAMIENTO TURÍSTICO EL DESCANSO
ALOJAMIENTO VILLA LAURA
ALOJAMIENTO VILLA PARAÍSO QUIMBAYA
ALOJAMIENTO VILLA PAULA
ALPES BOGOTÁ HOSTAL
AMANWANA ECOFINCA
ANAKA
APARTAMENTOS VALERIA I-II COOVITEL
ARRECIFES TAYRONA
ASISTIR CLUB DE AMIGOS
ASPENCIPOL
AVIATUR CASA NAVEGANTE CHOLON
BAHÍA LODGE
BAHÍA PINOROA LODGE
BALCONES DEL OLIMPO
BALNEARIO EL MANANTIAL
BALNEARIO LA CHORRERA
BOCHICA RESERVA NATURAL DEL TEQUENDAMA
BONSAI SILENCIO MONTENEGRO
BOSIA
CABAÑA CAMPESTRE LA MARINA
CABAÑA EL PORTAL
CABAÑA ENTRE PINOS
CABAÑA LA LAGARTIJA
CABAÑA LOS TERMALES
CABAÑA VILLA DEL LAGO
CABAÑA Y POSTRES MARIA JOSE
CABAÑAS ASOCIACIÓN CLUB CAMPESTRE ARMENIA
CABAÑAS BACATA
CABAÑAS BALCONCITOS
CABAÑAS BALCONES DE SAN CAYETANO
CABAÑAS CAMPESTRES MANANTIAL MONTENEGRO
CABAÑAS DEL RECUERDO
CABAÑAS EL MANGLE COVEÑAS
CABAÑAS EL REFUGIO SAN JERÓNIMO
CABAÑAS FAMILIARES FILADELFIA
CABAÑAS FELO
CABAÑAS HATO PELAO
CABAÑAS JEQUENEQUE - FARALLONES
CABAÑAS LA HONDA
CABAÑAS MERLYNDA
CABAÑAS MONACO
CABAÑAS POLANGY
CABAÑAS QUINDÍO CAMPESTRE

CABAÑAS QUINTA SAN PEDRO
CABAÑAS RIO MAYO
CABAÑAS VILLA ANTONIA
CABAÑITAS DEL MAR
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA
CALANOA AMAZONAS
CANTORES SEBASTIÁN
CASA ASANA
CASA CABALLERO HOTEL BOUTIQUE
CASA CAMPESTRE AMANECER LLANERO
CASA CAMPESTRE BARÚ DE LA HACIENDA
CASA CAMPESTRE CARLINA
CASA CAMPESTRE CATALUÑA
CASA CAMPESTRE CHALET SAN LUIS
CASA CAMPESTRE EL CIMARRÓN
CASA CAMPESTRE EL RETORNO
CASA CAMPESTRE KFIR
CASA CAMPESTRE LA COLOMBIANA
CASA CAMPESTRE LA ESTANCIA
CASA CAMPESTRE LA HABANA
CASA CAMPESTRE LA HERRADURA
CASA CAMPESTRE LA ILUSIÓN
CASA CAMPESTRE LA MELISSA
CASA CAMPESTRE LA TOSCANA
CASA CAMPESTRE LAS DELICIAS
CASA CAMPESTRE LAS PALMAS
CASA CAMPESTRE LOS COLIBRIS
CASA CAMPESTRE LOS HELECHOS
CASA CAMPESTRE LUNA AZUL
CASA CAMPESTRE MARVELLA
CASA CAMPESTRE MECHAS Y PATRO
CASA CAMPESTRE NAGOA
CASA CAMPESTRE NIRVANA
CASA CAMPESTRE PALMARES
CASA CAMPESTRE PINDANA
CASA CAMPESTRE PUERTO CLARO
CASA CAMPESTRE TERRANOVA
CASA CAMPESTRE VILLA LILIANA
CASA CAMPESTRE VILLA LUZ
CASA CAMPO LA MORROCOTA
CASA DE CAMPO APIAY
CASA DE CAMPO EL ACHIOTE
CASA DE CAMPO IPANEMA
CASA DE CAMPO LA CAMPECHANA
CASA DE CAMPO LA GLORIA
CASA DE CAMPO LA MARCELLA
CASA DE CAMPO LA SILVANA
CASA DE CAMPO MARÍA STELLA
CASA DE CAMPO TACURRUMBI
CASA DE HOSPEDAJE LA HEREDAD
CASA DE HUÉSPEDES HACIENDA VENECIA
CASA FINCA LA ILUSIÓN

CASA FINCA VILLA ELINA
CASA HOSPEDAJE ISRAEL
CASA HOTEL CAMPESTRE VILLA NATHALIA
CASA HOTEL MISIA MARÍA
CASA LA FONT
CASA MOSAICO HOTEL BOUTIQUE
CASA RURAL SAN JUAN DE ARAUCARIAS
CASA SAN NICOLÁS
CASA SUEZ
CASA VERDE RESTAURANTE SEDE CAMPESTRE
CASA YERBABUENA
CASALINA ECOLODGE
CASAQUINTA EL BOSQUE
CASAS CAMPESTRES ARCOÍRIS
CASONA LA TOSCANA - VILLA DE LEYVA
CEG CABALGATAS ECOLÓGICAS GRAMALOTE
CENTRO AGROTURÍSTICA LAS MERCEDES
CENTRO DE CONVENCIONES LA ESPERANZA
CENTRO DE VISITANTES LOS MANGLES
CENTRO DE VISITANTES MANO CAMBIADA
CENTRO DE VISITANTES SANTUARIO DE FLORA Y FAUNA IGUAQUE
CENTRO ECOTURÍSTICO AMAZÓNICO S.A.S. PAWAY
CENTRO ECOTURÍSTICO EL BOTALÓN
CENTRO ECOTURÍSTICO LA GRANJITA
CENTRO ECOTURÍSTICO MONTECARLO
CENTRO ECOTURÍSTICO RIO PIEDRA
CENTRO HOLISTICO INTERNACIONAL OASIS SPA
CENTRO RECREACIONAL EL DESCANSO CAJACOPI
CENTRO RECREACIONAL EL TESORO
CENTRO RECREACIONAL SAN GABRIEL DE LAS PALMAS
CENTRO RECREACIONAL VILLA CLARITA
CENTRO RECREACIONAL VILLA DEL RIO
CENTRO RECREACIONAL Y TURÍSTICO TULAIMA
CENTRO TURÍSTICO CANACABARE
CENTRO TURÍSTICO CAÑO CRISTAL S.A.
CENTRO TURÍSTICO EDBURI
CENTRO TURÍSTICO RESTAURANTE CORRAL DE PIEDRA
CENTRO TURÍSTICO RURAL EL ARRIERO PAISA
CENTRO VACACIONAL CAMPOALEGRE CAJASAN
CENTRO VACACIONAL EL JUNCAL
CENTRO VACACIONAL LA PENÍNSULA
CENTRO VACACIONAL VILLA BEATRIZ
CHALET CASA LINDA
CHALET CLARO DE LUNA
CHALET DEL ARCO IRIS
CHALET DEL ENCANTO ECOTURISMO
CHALET EDEN ANDALUCÍA
CHALET EL TREBOL
CHALET FINCA LOS GUADUALES
CHALET LA SOFIA
CHALET LA VILLA DE CAROLINA
CHALET LOS GUAYACANES

CHALET PINKY
CHALET VILLA SAMANTHA
CHALET VILLA SOFIA COMO EN CASA
CHIRAPA
CIELITO LINDO
CLUB CAMPESTRE CHORROS BLANCOS
CLUB CAMPESTRE LA GRANJA
CLUB CAMPESTRE LAS DELICIAS
CLUB CAMPESTRE VILLA DEL ROSARIO
CLUB SAN ANTONIO DEL CERRO
COMFAMILIAR RISARALDA
COMFENALCO QUINDÍO HOSTAL
COMPLEJO ECOTURÍSTICO LAS CABAÑAS
CONCESIÓN AMACAYACU
CONCESIÓN GORGONA
CONCESIÓN TAYRONA SANTA MARTA
CONDominio ATLANTIS
CONDominio LOS OCHO CABAÑA 5
CONDominio LOS OCHO CABAÑAS # 3
CONSEJO INDÍGENA COMUNIDAD INDÍGENA JUSSY MONILLA AMENA
CORCEGA PANTANILLO
CORPORACIÓN ANTIOQUIA TROPICAL CLUB
DAVID S TURISMO RURAL FINCA EL AMPARO
DESCUBRETE SPA EMOCIONAL
DISTRIBUIDORA GRANJA LOS COCOS
ECO HOTEL CAMINO DEL RUÍZ
ECO HOTEL EL PORVENIR
ECO HOTEL FINCA LA SERRANIA
ECO HOTEL LA HACIENDA
ECO HOTEL LA ROSITA
ECO HOTEL LOS GUADUALES
ECO HOTEL LOS LAGOS
ECO LODGE BAHÍA DEL PEÑÓN
ECOFINCA LA LORENA
ECOFINCA LA PRADERA
ECOHOTEL LA CASONA
ECOHOTEL LA TOSCANA
ECO-HOTEL VISPERAS
ECOPARAISO S.A.
ECOPARQUE DE LA FRUTA
ECOPARQUE EL VOLADERO
ECOPARQUE RAYOS DEL SOL CAUCA
ECOTERMALES CENTRO TURISTICO Y TRUCHERA SAN VICENTE. S.A
ECOTOURS SANTA ELENA
ECOTURISMO TERMALES LA QUINTA
EKARI
EL CAMINO DE LA ILUSIÓN FINCA HOTEL
EL CANTIL
EL DESPERTAR CASA CAMPESTRE
EL GOLFO BUCEO Y VERANO
EL PORTAL DE COCORA
EL PORTAL DE LA LOMA

EL PORTAL DEL SOL
EL RANCHO DE JUANCHO DE BELÉN DE UMBRÍA
EL REFUGIO DE BALSORA
EL REMANSO DEL SANTUARIO
ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTACIÓN Y HOSPEDAJE
ESTACIÓN DE SERVICIO VILLA LUCERO
ESTANCIA EL CANEY
ESTANCIA VILLA HOLGUIN
EUÇALIPTUS SPA RESORT S.A.S.
EXÓTICAS VILLA MYRIAM - TURISMO ECOLÓGICO
FAROAZUL HOSTERÍA
FINCA AGROTURISTICA ARAGUANAY
FINCA AGROTURISTICA CABAÑA LA FORTUNA
FINCA AGROTURÍSTICA COMBIA
FINCA AGROTURÍSTICA DEL CUSIANA
FINCA AGROTURÍSTICA EL ANHELO
FINCA AGROTURÍSTICA EL LAUREL
FINCA AGROTURÍSTICA EL PALMAR
FINCA AGROTURÍSTICA EL SAMAN
FINCA AGROTURÍSTICA LA ESMERALDA
FINCA AGROTURÍSTICA LA HOLANDA DEL LAUREL
FINCA AGROTURÍSTICA LA MONTOYA
FINCA AGROTURÍSTICA LA PRIMAVERA
FINCA AGROTURÍSTICA LA RIVERA
FINCA AGROTURÍSTICA LOS AZULEJOS
FINCA AGROTURÍSTICA PUERTO ALEGRE
FINCA AGROTURÍSTICA VERDE MENTA
FINCA AGROTURÍSTICA VILLA SARITA
FINCA ALEJANDRÍA
FINCA ALOJAMIENTO VILLA MORELIA
FINCA ALTO BONITO II
FINCA ARAGUANAY
FINCA BETULIA
FINCA BONANZA
FINCA BUEVAVISTA ECO Y AGROTURISMO
FINCA CABAÑAS LA ESMERALDA LA YE
FINCA CAFETERA EL BALSÓ
FINCA CAMPANIA
FINCA CAMPESINA LA BOHEMIA
FINCA CAMPESTRE CASA ELVIRITA
FINCA CAMPESTRE EL PORVENIR
FINCA CAMPESTRE LA CAROLINA
FINCA CAMPESTRE PORVENIR
FINCA CAMPESTRE TAPARUKO
FINCA CAMPESTRE VILLA ZUNILDA RIVERA
FINCA CARACOLI
FINCA CARDONALES
FINCA CARITO
FINCA CHAQUE
FINCA DE DESCANSOLA MIGUELA
FINCA DE RECREO VILLA CONSUELO
FINCA DE RECREO VILLA PAULA

FINCA DE RECREO Y CABAÑAS CASA BELLA
FINCA ECOTURÍSTICA BRABANTE
FINCA ECOTURÍSTICA BRISAS DEL CRAVO
FINCA ECOTURÍSTICA EL MOLINO
FINCA ECOTURÍSTICA KIDALY
FINCA ECOTURÍSTICA LA FANIA
FINCA ECOTURÍSTICA MAIA
FINCA ECOTURÍSTICA PALOMANGO
FINCA ECOTURÍSTICA VILLA LUNA
FINCA EL BOSQUE NATIVO
FINCA EL BROCHE CJ
FINCA EL CARMEN DEL PINAR
FINCA EL CHALET
FINCA EL COFRE
FINCA EL CRISTAL
FINCA EL DARIÉN
FINCA EL DELIRIO
FINCA EL DESCANSO
FINCA EL PALMAR
FINCA EL PEÑALAR
FINCA EL PERCAL
FINCA EL RECUERDO DE LA INDIA
FINCA GERMÁN MARTINEZ
FINCA HOTEL ANDALUCÍA
FINCA HOTEL ANDAQUIES
FINCA HOTEL ARAUCARIA DEL RIO
FINCA HOTEL BALCONES DE BELLAVISTA
FINCA HOTEL BUENOS AIRES
FINCA HOTEL CASA LINDA
FINCA HOTEL EL BOSQUE DEL SAMAN
FINCA HOTEL EL DESCANSO DE CALARCA
FINCA HOTEL EL DIAMANTE
FINCA HOTEL EL MIRADOR DE JERICÓ
FINCA HOTEL EL PAISAJE
FINCA HOTEL EL PARAÍSO
FINCA HOTEL EL PEDREGAL
FINCA HOTEL EL ROSARIO
FINCA HOTEL FLAMINGOS
FINCA HOTEL HACIENDA COMBIA
FINCA HOTEL HOSTAL DE LA VEGA
FINCA HOTEL LA ALDEA DEL BUEN VIVIR
FINCA HOTEL LA ALICIA
FINCA HOTEL LA COLINA
FINCA HOTEL LA CORDILLERA
FINCA HOTEL LA DORADA
FINCA HOTEL LA FLORESTA
FINCA HOTEL LA JOYA DEL PARQUE
FINCA HOTEL LA LOTERÍA
FINCA HOTEL LA MARINELA
FINCA HOTEL LA MONI
FINCA HOTEL LA SHANGRILA QUINDIANA
FINCA HOTEL LAGOS DE LAS VEGAS

FINCA HOTEL LAS ARAUCARIAS
FINCA HOTEL LAS CAROLAS SAS
FINCA HOTEL LOMA VERDE
FINCA HOTEL LOS ARCOS
FINCA HOTEL LOS BUGANVILES EL CASTILLO
FINCA HOTEL MACADAMIA
FINCA HOTEL MUNDO NUEVO
FINCA HOTEL NESPALIWI
FINCA HOTEL NUESTRO SUEÑO
FINCA HOTEL PALMICHAL
FINCA HOTEL PARAÍSO
FINCA HOTEL PUEBLO BELLO LA REVANCHA
FINCA HOTEL RANCHO SAN ANTONIO
FINCA HOTEL RESPLANDOR
FINCA HOTEL SALEM
FINCA HOTEL SAN JORGE
FINCA HOTEL SAN JOSÉ
FINCA HOTEL VERACRUZ
FINCA HOTEL VILLA ALEJANDRA
FINCA HOTEL VILLA CAMILA
FINCA HOTEL VILLA CRISTINA EL CRISOL AGROTURISMO
FINCA HOTEL VILLA DANIELA
FINCA HOTEL VILLA DEL LAGO
FINCA HOTEL VILLA ILUSIÓN
FINCA HOTEL VILLA JARDÍN
FINCA HOTEL VILLA LUCIA
FINCA HOTEL VILLA LUISA
FINCA HOTEL VILLA SOFÍA
FINCA LA BELLA
FINCA LA BONITA
FINCA LA CABAÑA
FINCA LA CABAÑITA
FINCA LA CAMELIA
FINCA LA CAMPIÑA FELIZ MUY FELIZ
FINCA LA CASCADA QUINDIANA
FINCA LA CECILIA MONTENEGRO
FINCA LA CHAGRA
FINCA LA CLARITA
FINCA LA COLLAREJA
FINCA LA COQUETA TURISMO RURAL
FINCA LA ESPAÑOLA
FINCA LA ESPERANZA DESCANSO
FINCA LA GLORIA
FINCA LA GUAJIRA DE MONTENEGRO
FINCA LA HELVEZIA
FINCA LA LUCRECIA
FINCA LA MARSELLESA
FINCA LA MILAGROSA CHINCHINA
FINCA LA MORENA
FINCA LA MURALLA
FINCA LA NUBIA
FINCA LA PALOMA HOSTAL LA FARAONA

FINCA LA PERLA
FINCA LA PRIMAVERA DE VILLA DE LEYVA
FINCA LA PRIMAVERA SANTUARIO
FINCA LA SONORA
FINCA LA TOLOSA
FINCA LA TULIA
FINCA LA ZARABANDA
FINCA LAS CAMELIAS SALENTO
FINCA LAS MERCEDES PUERTO ESPEJO
FINCA LAS PALMAS - COMBIA
FINCA LOS ÁLAMOS
FINCA LOS ALCAZARES EN CHINAUTA Y FUSAGASUGA
FINCA LOS ARREBOLES CABAÑAS CAMPESTRES
FINCA LOS GIRASOLES
FINCA LOS GIRASOLES VILLA DE LEYVA
FINCA MADRIGAL
FINCA MALAGA
FINCA MARCELANDIA
FINCA MI TIERRICA
FINCA MIRELA
FINCA PALMA SORIANO
FINCA PALMAS DE GRAN CANARIA
FINCA PALO ALTO HOSTAL
FINCA PIEDRA VERDE
FINCA PLAYA RIO Y SOL PUERTO ROYAL SPA
FINCA QUINDAIMA
FINCA QUITA SUEÑOS
FINCA RIVADAVIA
FINCA RURAL IBIZA
FINCA SAN ISIDRO AGROTURISMO
FINCA SAN PABLO
FINCA SAN PEDRO
FINCA SANTA CLAUSS
FINCA SANTANA
FINCA SANTANA DARIÉN
FINCA SIBONEY
FINCA TESORITO
FINCA TRADICIONAL CAFETOS
FINCA TRADICIONAL EL IDILIO DEL QUINDÍO
FINCA TRADICIONAL LA FRONTERA
FINCA TRADICIONAL LA GRAN BELGICA
FINCA TRADICIONAL LA NEGRITA
FINCA TRADICIONAL LA RIVERA
FINCA TRADICIONAL MARRUECOS
FINCA TURÍSTICA ALUNA
FINCA TURÍSTICA APRISCO LA ESPAÑOLA
FINCA TURÍSTICA CANAIMA
FINCA TURÍSTICA EL BERLIN DEL LAUREL
FINCA TURÍSTICA EL GUAYABO
FINCA TURÍSTICA EL LIMONCILLO
FINCA TURÍSTICA EL MOLINO
FINCA TURÍSTICA EL RENACER

FINCA TURÍSTICA EL SANTUARIO DE LOS MICOS
FINCA TURÍSTICA LA BAHÍA J.R
FINCA TURÍSTICA LA BENGALA
FINCA TURÍSTICA LA CABAÑITA QUIMBAYA
FINCA TURÍSTICA LA ESMERALDA DEL QUINDÍO
FINCA TURÍSTICA LA LINDA
FINCA TURÍSTICA LA PANALEJA
FINCA TURÍSTICA LA SELECTA
FINCA TURÍSTICA LISBOA
FINCA TURÍSTICA LOS GAVILANES
FINCA TURÍSTICA SAN CARLOS
FINCA TURÍSTICA SAN MIGUEL
FINCA TURÍSTICA SAN SEBASTIAN
FINCA TURÍSTICA VILLA CELENE
FINCA TURÍSTICA VILLA CELMY
FINCA TURÍSTICA VILLA DORIS
FINCA TURÍSTICA VILLA MARTA
FINCA TURÍSTICA VILLA NAZARETH
FINCA TURÍSTICA VILLA NORA
FINCA TURÍSTICA Y RECREATIVA LA UNIÓN
FINCA VALPARAISO DEL QUINDÍO
FINCA VILLA AMISTAD
FINCA VILLA ARLEY
FINCA VILLA DE MARISSA
FINCA VILLA DE SANTA ANA
FINCA VILLA DEL SOCORRO
FINCA VILLA DEL SOL ALA ARIANA
FINCA VILLA EL TOPACIO
FINCA VILLA ISABEL
FINCA VILLA JUANA
FINCA VILLA JULIANA PALESTINA
FINCA VILLA LAS ARAUCARIAS
FINCA VILLA MANUELA
FINCA VILLA MARÍA COMBIA
FINCA VILLA MARIANA
FINCA VILLA MARTHA
FINCA VILLA NATALIA GINEBRA
FINCA VILLA PAULINA
FINCA VILLA SARA
FINCA VIZCAYA 2
FINCA Y CABAÑAS VILLA MARÍA
FINCAHOTEL SAN MIGUEL ARCÁNGEL
FUERTE ECOLÓGICO PALACIO NACIONAL DEL FIQUE
FUNDACIÓN AYUDA INTERNACIONAL DE ALEMANIA Y SUIZA AL CAMPESINO
COLOMBIANO
FUTURISMO LOS ROSALES
GRANJA HOTEL LA CASONA PAISA
GRENVALLEY
GUADUAL DE CIRCASIA
HACIENDA AGROTURÍSTICA SANTA SOFIA
HACIENDA CANARIAS QUIMBAYA
HACIENDA CARMELITA

HACIENDA COMBIA
HACIENDA EL CORAL
HACIENDA EL SAMAN QUIMBAYA
HACIENDA JUANA VALDEZ
HACIENDA OJO DE AGUA LODGE
HACIENDA TURÍSTICA BELLOHORIZONTE
HECOTEL LAS PALMERAS
HERRERÍA 14
HOSPEDAJE CAMINO REAL
HOSPEDAJE CARDISCH
HOSPEDAJE CASA ANACE
HOSPEDAJE EL DESCANSO DEL RUBI
HOSPEDAJE EL JAZMÍN
HOSPEDAJE EL TABLÓN DE DOÑA BERTA
HOSPEDAJE FAMILIAR DUMBIRA
HOSPEDAJE FAMILIAR Y TIENDA EL CORRAL
HOSPEDAJE FINCA EL DESCANSO
HOSPEDAJE HACIENDA VERACRUZ - UNIDAD DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS
CAMILO BORRAS
HOSPEDAJE LA CABAÑA
HOSPEDAJE LA ESPERANZA SANTA ROSA
HOSPEDAJE LA NOCHE
HOSPEDAJE LA NUEVA VÍA
HOSPEDAJE LUZMA
HOSPEDAJE RURAL CASA FURACHAGUA
HOSPEDAJE SUEÑO PRIMAVERAL LEO
HOSPEDAJE TORCOROMA
HOSPEDAJE Y PESCA RECREATIVA J.R.
HOSPEDERÍA CAMPESTRE LAS LUNAS
HOSPEDERÍA LA ROCA
HOSPEDERÍA VILLACONCHA
HOSTAL & TIENDA LA CHAQUIRA
HOSTAL ALTO DE LOS ANDAQUIES
HOSTAL CAMPESTRE LA PRIMAVERA DEL QUINDÍO
HOSTAL DE COMBIA VILLA MAFE
HOSTAL DONDE NANA
HOSTAL EL JARDÍN
HOSTAL GUADALUPE CASA CAMPESTRE
HOSTAL HACIENDA LA VENTA
HOSTAL LA CASONA DE LA BONITA
HOSTAL LA CORALIA
HOSTAL LA PLAYA
HOSTAL LAS NUBES
HOSTAL MODELIA
HOSTAL MONSERRAT
HOSTAL PORTAL DEL SAMAN
HOSTAL RENACER
HOSTAL SANTA ANA
HOSTAL SOLAR DE LA LUNA
HOSTAL TRALALA SALENTO
HOSTAL VILLA CELMIRA
HOSTAL VILLA MARCELA

HOSTERÍA AMBEYMA
HOSTERÍA BOUTIQUE RIVERA ZEN
HOSTERÍA DEL CAFÉ
HOTEL ARCOBALENO
HOTEL ARRAYANES DEL QUINDÍO
HOTEL CABAÑAS EL EDEN
HOTEL CAMPESTRE ALTOS DEL CANEY
HOTEL CAMPESTRE EL MOLINO
HOTEL CAMPESTRE LA NAVARRA
HOTEL CAMPESTRE LAS BAILARINAS
HOTEL CAMPESTRE PUEBLO NUEVO S.A.S.
HOTEL CAMPESTRE SANTIAGO DEL ALMA
HOTEL CAMPESTRE TIERRAGRATA
HOTEL CAMPESTRE VILLA DEL CARMEN
HOTEL CAMPESTRE Y FINCA LOS CHIGUIROS
HOTEL DE LA GUADUA DE ALCALA
HOTEL EL EDEN COUNTRY INN
HOTEL FINCA EL PRADO
HOTEL HACIENDA EL DIAMANTE
HOTEL HUKUMEIZI
HOTEL KIPARA
HOTEL LAS CEIBAS
HOTEL LETTY
HOTEL MALOCA
HOTEL PLAYA DE ORO
HOTEL RESTAURANTE LAS CABAÑAS DE MAQROLL
HOTEL SAN FRANCISCO COMBIA
HOTEL VILLA PAZ
HOTEL VIVERO SEMILLA
HOTEL VIZCAYER
HOTEL Y RESTAURANTE TUNIA
HOTEL Y SPA PALMA BELLA
INDUSTRIA ALIMENTICIAS CALICHE -INACA-
LA ALDEA DE ZUHE
LA BELLA VILLA QUINDIANA
LA CABAÑA DE PIPE
LA CASA DE LOS NOGALES DE QUIMBAYA
LA CASA DEL RIO HOSTAL
LA CASITA DEL PINTOR
LA CASONA DE AQUILINO HOTEL GOURMET Y SPA S.A.S.
LA COLMENA DE DON JUACO
LA FLORIDA TROPICAL
LA GUAIRA ALOJAMIENTO CAMPESTRE
LA HACIENDA - ECOTURISMO
LA HACIENDA CASAS DE CAMPO
LA JUANITA
LA POSADA DE LA PLAZA
LA POSADA DEL CUCU
LA POSADA SIERRA NEVADA
LA TIENDA DE LOS MECATOS
LA VALENCIA
LAGOS DE VENECIA

LAS CABAÑAS CLUB SOCIAL
LAS MERCEDES GRANJA AGROTURÍSTICA EMPRESA CON ESPÍRITU FAMILIAR
LOS ÁNGELES TERMAL
LOS RANCHOS DEL LLANO
LOS YATAROS ALOJAMIENTO RURAL
MACANA IN
MALOCAS NAPU
MANGOSTINOS MONTENEGRO
MATISSES HOTEL CAMPESTRE
MAYARQÜEZ CASA DE HACIENDA
MELIVALE
MIAJARA
MINCA ECOHABS
MONTECATINI MALOKAS
NANCYLANDIA
NATURAL WORLDS TEAM
ORIGEN COLONIAL
OSKARBI ETXEA
OSPINO URREA ASESORES INMOBILIARIOS
PALESTINA ECOHOTELCENTRO DE CONVENCIONES LTDA.
PANORAMA
PARADOR ANAPOIMA
PARADOR TURÍSTICO VILLA PAZ
PARQUE AGROTURÍSTICO EL ARAGUANAY
PARQUE DE LA PANELA
PARQUE ECOLÓGICO RECREACIONAL LA VIRGEN
PESEBRERAS SAN SEBASTIÁN
PLAYA LINDA CARTAGENA. COM
PLAYA SCONDIDA
POMPASOLA
POSADA CAFETERA LA PAZ
POSADA CAMINO DEL MONASTERIO
POSADA CAMINO GUANACAS LA VICTORIA
POSADA CAMPESTRE ALTAGRACIA DE LOS RÍOS
POSADA CAMPESTRE RESTAURANTE EL JORDÁN
POSADA DON AI
POSADA EL COFRE
POSADA EL GRAN CHAPARRAL
POSADA HELADERÍA Y RESTAURANTE HAWAI
POSADA LA MARUJA
POSADA LOMA LINDA
POSADA MARTHA TOLIMA
POSADA PACHAMAMA
POSADA SAN JAVIER
POSADA TURÍSTICA EL CAIMITO
POSADA TURÍSTICA MARÍA AUXILIADORA
PUEBLITO DE YERBABUENA
QUINTA SAN DIEGO
QUINTA SANTA RITA
QUINTA VILLA ANITA
RALLY AUTOS MERCHU
RANCHO CALIFORNIA CAMPO DE AVENTURA

RANCHO CARRIELES
RANCHO EL POTRILLO
RANCHO LA SOLEDAD
RAQUIRA SILVESTRE
RECREACIÓN Y EVENTOS EL MIRADOR DEL LAGO
REFUGIO GUITACA
REFUGIO NIMAJAY
RESERVA AGUAMARINA CABAÑAS
RESERVA NATURAL EL MATUY
RESERVA NATURAL RANCHO CAMANA
RESERVA TANIMBOCA TOUR OPERADOR
RESIDENCIA ANDREA
RESIDENCIAS ARTÍSTICAS EL HAYUELO
RESIDENCIAS SAN ANTONIO
RESTAURANTE HOSPEDAJE CASA DE PIEDRA
RESTAURANTE LA PARRILLA DE MAMATINA
RESTAURANTE Y HOSPEDAJE LA LIZAMA
RINCÓN DE APIAY CABAÑAS CAMPESTRES
RINCÓN DE LA ALBORADA
SAN DIEGO VILLA CAMPESTRE
SAN JUAN DE LUZ 2
SANTA ELENA DE LA COLINA
SEDE CAMPESTRE NAVAR CITY
SEDE CAMPESTRE VILLA TATIANA
SEDE RECREACIONAL LOS ÁLAMOS
SEDE VACACIONAL EL JORDÁN
SERVICIOS ECOTURÍSTICOS HACIENDA LA CATALINA
SEYMEKUN
SIETECUEROS LODGE
SITIOS TURÍSTICOS DE PEÑÓN DE CONSTANTINO
SOL MANDARINA VILLA DE LEYVA
SOL Y LUNA ANAPOIMA
SUITES ARCOIRIS.COM
TACARCUNA LODGE
TATAQUIES
TATOS GELATO CENTRO ARRIBA
TOTA RESORT SPA
TUCURINCA DONDE NACE LA LUZ ECOTURISMO
TURISMO DORA HELENA ECHEVERRI
TURISMO Y NATURALEZA MANANTIAL LA LAJA
TURÍSTICAS EL TANGO
VAQUERO S CENTRO VACACIONAL Y RECREACIONAL
VILLA CAMPESTRE ACUARELA
VILLA DE RAMIRO HERRERA
VILLA GARCON
VILLA KATTY QUIMBAYA
VILLA LEONES
VILLA MARÍA JOSÉ
VILLA MARÍA LUISA QUINDÍO
VILLA MUSCAT
VILLA NAHOMY
VILLA PEPE CORZO

VILLA PUEBLA
VILLA SAN JOSÉ
VILLETA RESORT HOTEL
XOCHIMILCO RESORT
YAMBOLOMBIA
YERBABUENA FINCA ECOTURÍSTICA
ZONA DE CAMPING LOS ÁNGELES

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
0. INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETO	1
2. ALCANCE.....	1
3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. FACTORES DE EVALUACIÓN	4
6. ALOJAMIENTOS RURALES - REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS	4
6.1 REQUISITOS DE PLANTA.....	4
6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD.....	7
6.3 REQUISITOS DE SERVICIOS	7
7. CRITERIOS DE EVALUACION EN REQUISITOS DE PLANTA, ACCESIBILIDAD Y SERVICIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA. ALOJAMIENTOS RURALES	12
ANEXO A (Informativo) BIBLIOGRAFÍA.....	14

ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS

0. INTRODUCCIÓN

Esta norma ha sido actualizada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje. Su función principal es proteger al consumidor y establecer los parámetros de calidad en los establecimientos de alojamiento rural, que permita garantizar al cliente la calidad en infraestructura y servicio.

Igualmente tiene el propósito de proporcionar asistencia al consumidor para que pueda tomar una decisión informada acerca de un servicio turístico, con el fin de incrementar la posibilidad de alcanzar sus expectativas, aumentando su grado de satisfacción. Los propios establecimientos también obtendrán beneficios al contar con consumidores mejor informados.

La norma busca también dar seguridad al consumidor que recibe un servicio acorde con lo que está pagando; así mismo, proporciona seguridad y confianza a las agencias de viajes para ofrecer los servicios de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Provee una herramienta a los responsables de la operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que les facilita acceder a criterios internacionales estandarizados de procedimientos de operación y administración, que les permite ser más competitivos, ubicar con precisión sus fortalezas y debilidades, y determinar esquemas de mejoramiento continuo de sus instalaciones y servicios.

1. OBJETO

La presente norma tiene como objeto definir las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural.

2. ALCANCE

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables, de manera general, a todos los establecimientos de alojamiento rural.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado incluida cualquier corrección.

NTSH 006, Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos.

NTSH 007, Posadas Turísticas. Requisitos de planta y servicios.

4. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones.

Alojamiento rural. Establecimiento en donde se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales que ofrece como mínimo servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Permite adicionalmente el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural.

Áreas recreativas. Zonas de esparcimiento dotadas de la infraestructura y servicios necesarios para llevar a cabo actividades organizadas en pro de la diversión, relajación y entretenimiento.

Áreas cerradas. Es toda aquella que tiene puerta y esta se mantiene cerrada durante la prestación de los servicios.

Áreas verdes. Aquellas caracterizadas por la presencia notoria y decorativa de vegetación sembrada bien sea a nivel del piso o en jardineras, cuya variedad, volumen y mantenimiento están a cargo de personas asignadas por el establecimiento de alojamiento y hospedaje para tal fin; pueden ser exteriores o interiores pero en cualquier caso hacen parte del conjunto de la edificación.

Asistencia en viajes. Protección para los imprevistos en los viajes o cobertura adicional para el asegurado cuando este se encuentra de viaje en el país de residencia o el extranjero.

Batería de baño. Conjunto de servicios sanitarios que ubicados en un espacio común sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.

Caja de seguridad. Artículo de seguridad diseñado para guardar dinero o elementos de valor, dotado de un mecanismo que se abre con una llave o una combinación.

Capacitación. Hace parte de la formación y pretende mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de título.

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Comedor. Espacio del restaurante cuya destinación es para el suministro, consumo y servicio de los alimentos y bebidas expendidos por el establecimiento.

Habitación. Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice el establecimiento.

Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

Inventario (Par stock). Número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería, vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

Lavandería. Área en la que se presta el servicio de lavado, planchado y arreglo de la ropa.

Planta. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Plan de emergencia. Se entiende como el conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio o explosión) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

Programa de mantenimiento. Conjunto de una o más acciones de mantenimiento planificadas de las instalaciones físicas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

Registros de mantenimiento. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas en el mantenimiento de las instalaciones físicas.

Registro y acomodación (Check In). (Registro y acomodación). Proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago.

Reserva garantizada. Estado que presenta una reserva, solicitada por una persona natural o jurídica para uno o varios huéspedes en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, para una fecha determinada, que implica el compromiso que adquiere el establecimiento de garantizar la habitación y el huésped de ocuparla, a través de un medio de pago de garantía aceptado o expedido por el hotel.

Restaurante o establecimiento gastronómico. Establecimiento cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas. Puede ofrecer servicios complementarios tales como la atención de eventos, recreación y otros.

Salida (Check Out). (Salida). Proceso por medio del cual, se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa un balance de la(s) cuenta(s) con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

Sistema de emergencia. Conjunto de elementos y equipos necesarios para garantizar el suministro oportuno y adecuado del servicio de energía y agua; que garantice el funcionamiento normal de los servicios del establecimiento.

5. FACTORES DE EVALUACIÓN

Los factores de evaluación se dividen en:

- 5.1** Requisitos de planta y accesibilidad,
- 5.2** Requisitos de servicios y
- 5.3** Normatividad legal.

6. ALOJAMIENTOS RURALES - REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS

6.1 REQUISITOS DE PLANTA

6.1.1 Edificación

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener iluminación exterior e interior y garantizar la prestación del servicio de energía cuando sea requerido;
- b) tener señalización arquitectónica y de seguridad;
- c) contar con mobiliario en buen estado;
- d) tener las redes de servicios sanitarios, ocultas en las paredes o pisos;
- e) tener redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y sus uniones protegidas por cajas;
- f) tener las redes de servicios hidráulicos protegidas y canalizadas;
- g) tener las habitaciones y cocina con iluminación eléctrica;
- h) tener las habitaciones y cocina con ventilación e iluminación natural directa.

6.1.2 Estacionamiento

El alojamiento rural debe como mínimo contar con zona de parqueo con iluminación nocturna.

NOTA Cuando aplique.

6.1.3 Áreas verdes

El alojamiento rural debe como mínimo contar con áreas verdes, garantizando su buen estado de conservación, privilegiando el uso de flora nativa.

6.1.4 Espacios públicos

6.1.4.1 Emergencias

El alojamiento rural debe como mínimo tener:

- a) detectores de humo o de calor en áreas cerradas, según concepto técnico de la autoridad competente o afines;
- b) mecanismos de extinción con cargas vigentes, según concepto técnico de la autoridad competente;
- c) tener un plan de emergencias.

6.1.5 Recepción

El alojamiento rural debe como mínimo contar con instalaciones iluminadas, mobiliario confortable y en buen estado de conservación.

6.1.6 Corredores / Pasillos

El alojamiento rural debe como mínimo tener corredores/pasillos iluminados, con espacios de circulación libres de obstáculos.

NOTA Para construcciones nuevas, después de publicada la norma, se recomienda que estos tengan como mínimo 90 cm de ancho.

6.1.7 Baños públicos

El alojamiento rural debe como mínimo tener baños independientes para cada género.

6.1.8 Climatización

El alojamiento rural debe como mínimo tener ventilación mecánica o natural.

6.1.9 Habitaciones

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) garantizar que las habitaciones cuentan con espacios de circulación y con los elementos de planta, accesibilidad y servicio, además deben tener: puertas y ventanas en cada una de las habitaciones; un sistema de cierre en puertas y ventanas que garantice la seguridad de la habitación; ventilación mecánica o natural; camas sencillas o dobles; colchón en cada una de las camas con su fecha de rotación vigente; una mesa de noche en habitación con dos camas; dos mesas de noche en habitaciones con una cama doble; closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación; una silla o puesto de sofá por habitación; un elemento decorativo; una toma eléctrica libre disponible para uso y de fácil acceso; iluminación general;
- b) tener baño privado en la habitación, el cual debe como mínimo garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas; ventilación mecánica o natural; espejo; conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje;
- c) tenerlos siguientes elementos para la prestación del servicio: sanitario con aro y tapa; toallero; jabonera; portarrollos de papel; cesto para papeles; ducha; piso o superficie antideslizante y pasamanos de seguridad.

6.1.10 Áreas recreativas

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener el servicio de piscina propia o contratada,

NOTA 1 No aplica en clima frío.

NOTA 2 Aplica en clima frío en establecimientos que ofrezcan el servicio de piscina termal.

- b) contar con áreas recreativas en instalaciones propias o contratadas.

6.1.11 Alimentos y bebidas

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) ofrecer el servicio de alimentos y bebidas;
- b) prestar el servicio de alimentación en horas determinadas;
- c) contar en el área con mesas y puestos de sillas requeridos, de acuerdo con el máximo de ocupación del establecimiento.

6.1.12 Reserva de agua para todo el establecimiento

El alojamiento rural debe como mínimo tener un sistema de almacenamiento que garantice el suministro de agua para dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento.

6.1.13 Zonas generales

El alojamiento rural debe tener como mínimo:

- a) cuarto de maquinas y herramientas;
- b) cuarto y recipientes identificados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos;
- c) un programa de manejo de residuos sólidos;
- d) un sistema de recolección de aguas residuales y/o alcantarillado.

6.1.14 Mantenimiento del establecimiento

6.1.14.1 En cuanto a la edificación, el alojamiento rural debe como mínimo tener, los siguientes procedimientos:

- a) un procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo, y
- b) un procedimiento de mantenimiento de áreas verdes y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo.
- c) un procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de baños de habitaciones y registros que evidencien el cumplimiento y actividades del mismo.

6.1.14.2 El alojamiento rural debe como mínimo tener, los siguientes programas:

- a) un programa y registros de control de plagas;

- b) un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario de las habitaciones;
- c) un programa y registros de limpieza y desinfección diario de los baños públicos;
- d) un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo del cuarto de máquinas;
- e) un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el cuarto de manejo de residuos sólidos;
- f) un programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el sistema de recolección de aguas residuales.

6.1.14.3 El alojamiento rural debe como mínimo, tener registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece el servicio de alimentos y bebidas.

6.1.14.4 El alojamiento rural debe como mínimo, realizar por personal competente el mantenimiento a los tanques de reserva con sus respectivos registros.

6.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

El alojamiento rural debe como mínimo tener la entrada principal y una habitación adecuada para prestar servicios a personas con discapacidad.

6.3 REQUISITOS DE SERVICIO

6.3.1 Servicio del establecimiento

El alojamiento rural debe emplear mecanismos que garanticen la disminución de la contaminación auditiva, que genere la maquinaria utilizada en el establecimiento.

6.3.2 Baños públicos

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;
- b) tener ventilación mecánica o natural;
- c) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio como: cesto para papeles; toallas de papel para manos, dispensador con jabón líquido y porta rollos con papel higiénico;
- d) Gancho para colgar bolsos, chaquetas.

6.3.3 Servicio de equipaje

En cuanto a las características del servicio, el alojamiento rural debe como mínimo:

- a) garantizar que el personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente;

- b) disponer del servicio de traslado y recogida del equipaje desde todas las habitaciones a solicitud del cliente.

6.3.4 Servicio de recepción

En cuanto a las características del servicio, el alojamiento rural debe como mínimo:

- a) garantizar el servicio las 24 (h) horas;
- b) dar el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento;
- c) tener un registro de huéspedes (tarjeta de registro hotelero);
- d) contar con servicio de comunicación;
- e) tener en un lugar visible las tarifas vigentes;
- f) informar sobre la hora de salida (*Check Out*);
- g) informar al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios y de alimentos y bebidas;
- h) contar con una guía turística y mapas del destino;
- i) brindar información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento.

6.3.6 Prevención y anticipación de quejas

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) establecer un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que incluya registros y seguimiento;
- b) informar sobre las condiciones y características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo.

6.3.7 Registro y acomodación (*Check In*)

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) acompañar al huésped a su habitación siempre que él lo desee;
- b) disponer de los recursos necesarios para la correcta atención, cuando se trate de grupos;
- c) tener un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios;
- d) tener dispuestas las habitaciones del establecimiento de alojamiento para entregar a los clientes a las 15:00 horas o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento;

- e) ofrecer el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado.

6.3.8 Cancelación de cuenta y salida (*Check Out*)

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) preparar la cuenta del cliente clara, detallada y con antelación a su salida,
- b) disponer de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible,

NOTA Cuando aplique.

- c) realizar la comprobación de tarjetas de crédito y/o debito, de acuerdo con el protocolo de servicio y seguridad.

NOTA Cuando aplique.

6.3.9 Servicio de reservas

En cuanto a características del servicio, el alojamiento rural debe como mínimo:

- a) recoger todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente y atenderlas;
- b) disponer de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia;
- c) registrar la reserva en el mismo momento en que se recibe y confirmarla de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento;
- d) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas;
- e) justificar y registrar cualquier cambio en la reserva realizado por el establecimiento;
- f) realizar un control del nivel de reservas, tomando las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo;
- g) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio;
- h) Informar al cliente las diferentes formas de pago;
- i) Informar la disponibilidad para el servicio de estacionamiento.

NOTA Cuando aplique

6.3.10 Habitaciones

6.3.10.1 Seguridad

El alojamiento rural debe como mínimo tener las instrucciones de emergencia y evacuación en un lugar visible.

6.3.10.2 Ventanas

Las habitaciones deben como mínimo:

- a) tener cortinas, persianas, *Black Out* o similares que asegure la oscuridad de la habitación, sin manchas ni roturas;
- b) garantizar que el mecanismo de funcionamiento de las cortinas, persianas, *Black Out* o similares estén en perfecto estado y que su apertura o cierre se desarrolle normalmente.

6.3.10.3 Ropa de cama

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) disponer de tendidos, sábanas, sobre sábanas, fundas, protectores de colchón, protectores de almohadas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- b) garantizar que la ropa de cama es de género 50 % poliéster y 50 % algodón;
- c) tener un inventario de 2,0 juegos por cama;
- d) tener almohadas y cobijas disponibles por cama a solicitud del huésped.

6.3.11 Baño de habitaciones

6.3.11.1 Toallas

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener una toalla de manos por habitación y una de cuerpo por cada huésped;
- b) tener toalla facial o pañuelos faciales;
- c) tener toallas de cuerpo de 0,60 m x 1,20 m, de 550 gr/m², peso 376 gr;
- d) tener toallas para manos de 0,40 m x 0,68 m;
- e) disponer de toallas, sin manchas, descocidos, perforaciones o decoloración de los tejidos;
- f) tener un inventario de dos toallas de cuerpo por cada huésped, de acuerdo con la capacidad máxima de alojamiento y dos toallas de manos por habitación.

6.3.11.2 Artículos y enseres

Los baños de las habitaciones deben como mínimo tener:

- a) papel higiénico,
- b) amenities (champú, y jabón).

6.3.12 Alimentos y bebidas

En cuanto a los requisitos el alojamiento rural debe como mínimo tener carta de alimentos y bebidas.

NOTA Cuando apliquen

6.3.13 Servicio de restaurante

6.3.13.1 Características del servicio

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener los elementos del montaje limpios, sin roturas ni manchas;
- b) garantizar que los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes.

6.3.13.2 Vajilla

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener vajilla de cerámica y garantizar que la misma se encuentra completamente uniforme;
- b) tener un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar;
- c) garantizar que la vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o manchas).

6.3.13.3 Cristalería

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener cristalería, y
- b) garantizar que la cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas).

6.3.13.4 Cubertería

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener cubertería;
- b) tener un menaje corresponde al 120 % de la capacidad en huéspedes del lugar;
- c) garantizar que la cubertería se encuentra completamente uniforme y en perfecto estado de conservación (sin ralladuras, roturas o torceduras).

6.3.13.5 Personal de A y B

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) tener los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios.

6.3.14 Servicios complementarios del establecimiento

6.3.14.1 Servicios básicos

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) contar con servicio de lavandería;
- b) tener cajilla de seguridad.

6.3.14.2 Servicios extras

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) ofrecer al huésped la información necesaria para excursiones o tours;
- b) facilitar el acceso a servicios médicos;
- c) tener botiquín de primeros auxilios de conformidad con lo establecido en la legislación;
- d) ofrecer el servicio de seguro de huéspedes.

6.3.15 Seguridad

En cuanto a las características del servicio, el alojamiento rural debe como mínimo

- a) disponer de los medios de seguridad y personal capacitado que permitan controlar los accesos al establecimiento y a las habitaciones durante las 24(h) horas;
- b) controlar el acceso de los visitantes al establecimiento, no alojados en el mismo;
- c) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.

6.3.16 Personal del establecimiento

El alojamiento rural debe como mínimo:

- a) establecer y documentar los perfiles de educación, experiencia, capacitación y habilidades requeridas para el servicio al cliente;
- b) establecer en forma periódica programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento;
- c) garantizar que todo el personal cuente con uniforme y elementos distintivos que los identifiquen como personal del establecimiento.

7. CRITERIOS DE EVALUACION EN REQUISITOS DE PLANTA, ACCESIBILIDAD Y SERVICIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA. ALOJAMIENTOS RURALES

NOTA El proceso de auditoría se realizará por medio de verificación del buen estado de conservación de la planta, muebles, enseres y de funcionamiento de la maquinaria, equipos, así como el cumplimiento de lo ofrecido en su material promocional y portafolio de servicios.

- 7.1** Requisitos legales vigentes.
- 7.2** El 90 % de los requisitos de planta y accesibilidad definidos en la norma.
- 7.3** El 100 % de los requisitos de servicio definidos en la norma.

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

NTC 4139, Accesibilidad al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.

NTC 4140 (Primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos y corredores. Características generales.

NTC 4143 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, Rampas fijas.

NTC 4144 (primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Señalización.

NTC 4145 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.

NTC 4201 (Primera actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas.

NTC 4279 (Segunda actualización), Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales horizontales.

NTC 4904, Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos accesibles.

NTC 4960, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Puertas accesibles.

NTC 5017, Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles.

GTC 87, Directrices para tener en cuenta las necesidades de personas con discapacidad en el desarrollo de normas técnicas.

Decreto 0444 DE 1984 “Por el cual se reglamenta la prestación del Servicio de Parquaderos Públicos, y se modifican unas disposiciones al respecto”.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC 1000, Metrología; Sistema Internacional de Unidades. Bogotá.

INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAM). Climatología de Colombia.

INSTITUTO PARA LA CALIDAD HOTELERA ESPAÑOLA (ICHE). Normas de calidad del servicio de recepción, ZV-2. Madrid.

INSTITUTO PARA LA CALIDAD HOTELERA ESPAÑOLA (ICHE). Normas de calidad para hoteles y apartamentos turísticos. Madrid.

FLOREZ ESPARRAGOZA, Alfonso. Derecho Turístico Colombiano. Capítulo II Establecimientos Hoteleros o de Hospedaje. Editorial Gente Nueva, 3ª Edición. Bogotá D.C., 1989.

FONDESTUR. Estrategia de Certificaciones Turísticas en Centroamérica. Estudio 2000. México D.F.

Ley 9 de 1979. Código sanitario nacional.

Ley 1209 de 2008 "Por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas".

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial Decreto 1538 de 2007 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997".

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Resolución 0627 "Por la cual se establece la norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental".

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Resolución 2400 de 1979 "Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo".

SECRETARÍA DE TURISMO DE MÉXICO -SECTUR-. Compendio de Legislación Turística Mexicana. Norma mexicana de requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística comercial dos estrellas o el certificado de calidad turística comercial una estrella. Dirección General de Asuntos Jurídicos, México D.F., 1999.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO DE CHILE -SERNATUR-. Norma Chilena Nch 2760.f:2003, Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico. Santiago de Chile.