NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTSH 012

2014 - 08 - 01

RECINTOS DE CAMPAMENTO O CAMPING. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS

E: CAMPING. FACILITIES AND SERVICES REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: camping; recintos de campamento; servicio; cliente.

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

© ICONTEC 2002

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 de normalización para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, hoy día denominado Subsistema Nacional de la Calidad (SNCA).

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, descentralizó el proceso de elaboración de normas técnicas para 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, calidad de los servicios, calidad de compromiso con el medio ambiente y categorización por estrellas. 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 de alojamiento, delegados del Gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizan la participación e implementación efectiva de la norma.

La norma NTSH 012 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización del 2014-08-01.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

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

ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA -COTELCO-
AVIATUR
CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
CAMPING AMARELO
CAMPING LOS GIRASOLES
CAPITULO REGIONAL COTELCO BOYACÁ
COMFAMA PARQUE LA ESTRELLA
COLSUBSIDIO HOTELES PAIPA
CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR
CORPORACIÓN ECO TURÍSTICA TERAPIA VERDE
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-
COTECNA CERTIFICADORA SERVICES LTDA.
FINCA EL REPOSO DE LA SALLE
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN -ICONTEC-
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
NIMAIMA AL EXTREMO
PARQUE NATURAL CHICAQUE

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
POLICIA NACIONAL CARABINEROS
POLICIA NACIONAL DE TURISMO
SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA DE IGUAQUE
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO VILLA DE LEYVA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
ZONA DE CAMPING EL PORVENIR
ZONA DE CAMPING SAN JORGE

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

AERO PACIFICO TOURS
AGENCIA COLOMBIA TOURS
AGENCIA DE VIAJES CORPORACIÓN CLOROFILA URBANA
AGENCIA DE VIAJES EASY TRAVEL DEL QUINDIO
AGENCIA DE VIAJES METROPOLIS
AGENCIA DE VIAJES MI TIERRA
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO LIBERTOUR
AGENCIA FARALLONES
AGENCIA PARK WAY
AGENCIA VIAJES Y PAISAJES
AGROTURISMO LA ESMERALDA
ALOJAMIENTO EL PORVENIR
ALOJAMIENTO SOL Y LUNA
AMARANTA PARQUE RECREACIONAL ECOLÓGICO Y CULTURAL
AMBIENTE Y TURISMO ECOLÓGICO
AMERICAN HOLIDAY TOURS
AMI REFUGIO HOSTAL
AVENTURA YUMA
BARBACOA HOTEL
BOGOTÁ TURISMO CASA REAL
BUENA VISTA HOTEL
BUENOS AIRES HOTEL
CABALGATAS RIO BAMBA
CABAÑAS ANA MARIA
CABAÑAS CAMPING MONICA MARIA
CABAÑAS MAR Y RIO
CAFÉ TOUR QUINDIO
CAMINANTES VIAJES Y TURISMO
CAMINITO DE PIEDRA
CAMINO DEL PEREGRINO
CAMPAMENTO ECOLÓGICO LA NUEVA RAMBLA
CAMPAMENTO ECOLÓGICO LA NUEVA RAMBLA
CAMPAMENTOS EXÓTICOS MONTEROCA
CAMPING FARALLONES DE LA PINTADA
CAMPING GAMCELAT
CAMPING HOTEL GUAYACANES
CAMPING KAIPACHA
CAMPING LOS ANGELES
CAMPING RESTAURANTE LA CASA DEL MAR
CAMPING SAN AGUSTÍN
CAMPING SAN JORGE
CAMPING TAYRONA
CAMPING VEGAS DE LA PINTADA
CASA CAMPESTRE EL BIZCOCHO
CASA CAMPESTRE EL CIMARRON
CASA CAMPESTRE VILLA HERMOSA
CASA CAMPESTRE VILLA TARA
CASA CLAVER
CASA DE CAMPO EL FLORIDO
CASA DE CAMPO LA GLORIA
CASA DEL SOL NACIENTE
CASA DEL TURISMO
CASA DORADA GRAN HOTEL
CASA HOSPEDAJE ISRAEL
CASA HOTEL DORA MAR
CASA HOTEL LA VILLA
CASA HOTEL PIETRA SANTA ANA
CASA HOTEL SAN JERONIMO
CASA LUNA HOSTAL
CASA MATEO HOSTERIA RESTAURANTE
CASA RESTAURANTE LA CASA DEL MAR
CASA SANTA MONICA
CASA SELVA HOTEL
CASA VERDE HOTEL
CASANARE AVENTURA
CASANARE TOUR
CENTO VACACIONAL Y RECREATIVO LA CASA PALMA
CENTRO RECREACIONAL LA PEDREGOSA
CENTRO VACACIONAL LAJITAS
CENTRO VACACIONAL Y RECREATIVO LA CASA PALMA
CHICO IMPERIAL SUITES
CHIVAS TOURS DE LOS LLANOS
CHIVAS TOURS DEL ORIENTE
COLOMBIA AL EXTREMO
COLOMBIA CARIBBEAN TRAVEL
COLOMBIA EXTREMA
COLOMBIA LIVING
COLOMBIA NATURAL SPORTS

COLOMBIA PLAZA HOTEL
COLOMBIAN FULL SERVICES
COLOMBIAN HIGHLANDS
COMFENALCO ANTIOQUIA
COMPENSAR CENTRO VACACIONAL LAJITAS
CONEXIÓN TOUR LTDA
CORANTIOQUIA
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA – CAR
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL GUAVIO -CORPOGUAVIO
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA
CORPORACIÓN DE TURISMO DEL HUILA
CORPORACIÓN GREEN TOUR
CORPORACIÓN RED PROMOTORA DEL TURISMO Y LA CULTURA CAFETERA DEL RISARALDA. PROCULTUR
CRUCERO HOTEL
CUEVA DE LOS GUACHAROS
CUNDITURISMO
DEPORTES EXTREMOS ANTIOQUIA
DON QUIJOTE HOSTAL
ECO CAMPING BOSQUES DE ORO YULDAMA
ECO CAMPING EL EDEN
ECO HOTEL TIERRA DE AGUA
ECO PARQUE EL GAITERO – PISCICOLA
ECO PARQUE LA FRUTA
ECO PARQUE PEÑAS BLANCAS
ECO PARQUE REGIONAL MARIO ARAMBURO RESTREPO COMFENALCO ANTIOQUIA
ECOTEL LOS LAGOS
ECOTURISMO BOYACÁ
ECOTURISMO LOS MANGOS
ECOTURISMO LOS PINOS
ECOTURISMO MÓVIL CLUB
ECOTURISMO SIERRA DE LA MACARENA
ECOTURISMO TROPICAL
EL ARCO IRIS VILLA DE LEYVA
EL DORADO HOSTEL
EL PEÑON DE CONSTANTINO
EL SOLAR CAMPING FAMILIAR
EL TESORO HOSPEDAJE
ELITE AGENCIA DE VIAJES
ESCAPE COLOMBIA
ESTADERO LA BAHIA ENTRE RIOS
ESTADERO Y RESTAURANTE RANCHO ALEJA
EXPEDICIONES SAN VICENTE LIVE
EXPLORA BOGOTA
FANTASIA TOUR EVENTOS
FINCA AGROTURISTICA VILLA CELENE
FINCA EL BALSO
FINCA EL ENCANTO
FINCA HOSTAL LA DANTA
FINCA HOTEL CASA LUNA
FINCA HOTEL EL ENSUEÑO
FINCA HOTEL EL GUADUAL
FINCA HOTEL LA CRISTALINA
FINCA HOTEL LA ESPERANZA
FINCA HOTEL LA NEGRITA
FINCA HOTEL MACADAMIA
FINCA HOTEL POTRERITO
FINCA LA CABAÑA
FINCA LA LINDA
FINCA PALO VERDE
FINCA RANCHO BONITO
FINCA SAN CIPRIANO
FINCA SAN JOSE
FINCA SANTA ANA
FINCA TURÍSTICA LOS GAVILANES
FINCA VILLA DANIELA
FINCA VILLA DE LOS ANGELES
FINCA VILLA MARTHA
FUNDACIÓN EL OCOBO
FUNDACIÓN ORUGA TRANSFORMACIÓN PARA LA DIGNIDAD SOCIAL
GERENCIA CLASS TRAVEL
GIMNASIO VILLA SPA
GLOBAL HOSTEL COLOMBIA
GRAN LUZ VIAJES Y TURISMO
HACIENDA SANTA BARBARA
HACIENDA CASTILLA
HIGH PARK HOTEL
HOSPEDAJE BRUSELAS
HOSPEDAJE CALDENSE
HOSPEDAJE CASTILLO REAL
HOSPEDAJE FILADELFIA
HOSPEDAJE KALAMARY
HOSPEDAJE MÉXICO CENTRAL
HOSPEDERÍA SAN CARLOS
HOSTAL APOSENTOS
HOSTAL AQUANTIS
HOSTAL AVENTUREROS
HOSTAL BALUARTE
HOSTAL CAPIBARA
HOSTAL DEL RIO GRANDE
HOSTAL LA TERRAZA
HOSTAL MISIÓN SANTA BARBARA
HOSTAL MODELIA
HOSTAL MONSERRAT
HOSTAL RANCHO ALEGRE SALENTO

HOSTAL RENACER
HOSTAL SAN DIEGO
HOSTAL SAN PEDRO
HOSTAL SUE CANDELARIA
HOSTEL CASA DEL SOL
HOSTERIA DOÑA VIVI
HOSTERIA MESOPOTAMIA
HOTE LAS VEGAS RIONEGRO
HOTEL ACUARIOS
HOTEL AKURAWA
'HOTEL ALAMEDA DE LA 10
HOTEL AMAZONAS REAL
HOTEL AMBALA
HOTEL AMERICAN DREAM
HOTEL ANACONDA
HOTEL ARIZONA VILLAVICENCIO
HOTEL ARRAYANE
HOTEL BAHÍA DORADA
HOTEL BAHÍA TAGANGA
HOTEL BALCONES DE MIRANDA
HOTEL BALLENA AZUL
HOTEL BAVIERA
HOTEL BELÉN PLAZA
HOTEL BELLA ISA
HOTEL BETEL HOUSE
HOTEL BETOMA
HOTEL BOGOTÁ VIRREY
HOTEL BOLIVAR PLAZA
HOTEL BRISAS DEL CAFÉ
HOTEL BRISAS DEL OASIS
HOTEL BRISAS DEL OASIS BOGOTÁ
HOTEL BRISAS DEL SINU
HOTEL BRISAS DEL SUR
HOTEL BUENOS AIRES TOCAIMA
HOTEL CACIQUE GUANENTA
HOTEL CALI REAL
HOTEL CALLE PRINCIPAL SACHICA
HOTEL CAMINO REAL POPAYÁN
HOTEL CAMPESTRE EL TEKAL
HOTEL CAMPESTRE LA MANUELA
HOTEL CAMPESTRE LAS GARZAS
HOTEL CAMPESTRE VILLA MARTHA
HOTEL CANDELARIA
HOTEL CAÑAVERAL
HOTEL CAPILLANO
HOTEL CARACOLI
HOTEL CASA AURA MARIA
HOTEL CASA BLANCA
HOTEL CASA CAMPO
HOTEL CASA DE DAVIC
HOTEL CASA DE LA BOTICA
HOTEL CASA GRAN DE PEREIRA
HOTEL CASA INÉS
HOTEL CASA LA RIVIERA
HOTEL CASA LAURELES
HOTEL CASA LOMAS
HOTEL CASA LOS PUNTALES
HOTEL CASA MADRIGAL
HOTEL CASA MORALES
HOTEL CASA REAL A Y P
HOTEL CASA VIENA
HOTEL CASCADA DE LLLANO
HOTEL CATALINA REAL
HOTEL CENTER IBAGUÉ
HOTEL CENTRO INTERNACIONAL
HOTEL CHINCHINA PLAZA
HOTEL CIELO AZUL
HOTEL COLONIAL ARAUCA
HOTEL COLONIAL DORADO
HOTEL COLONIAL PALMIRA
HOTEL COLONIAL REAL
HOTEL COLONIAL SOCORRO
HOTEL COLONIAL VILLAVICENCIO
HOTEL CONQUISTADOR DE AMÉRICA
HOTEL COSTA DEL SOL
HOTEL COSTA REAL
HOTEL CRISTAL
HOTEL CRISTAL CONFORT
HOTEL DANN COLONIAL
HOTEL DEL CAFÉ
HOTEL DEL DUQUE
HOTEL DEL MAR
HOTEL DEL RÍO
HOTEL DIAMANTE INTERNACIONAL
HOTEL DINASTÍA ARMERO
HOTEL DON BLAS
HOTEL DON JUAN BUGA
HOTEL DON MATIAS
HOTEL DON PEDRO DE HEREDIA
HOTEL DORADO PALMIRA
HOTEL DUBAI PAZ
HOTEL EL CONTINENTAL
HOTEL EL CRUCERO
HOTEL EL DORADO DE TIBU
HOTEL EL EDÉN
HOTEL EL EDÉN MANIZALEZ
HOTEL EL EXPOSITOR
HOTEL EL PORTAL DE LA CASONA
HOTEL EL PORTÓN DE URABÁ
HOTEL EL SOL DE MESITAS
HOTEL EL VIAJERO
HOTEL EL YAMAR
HOTEL EL ZAGUAN
HOTEL EMBAJADOR
HOTEL EMBERA
HOTEL EMPERADOR PALMIRA
HOTEL EMPORIUM BOGOTÁ
HOTEL ESCORPIÓN
HOTEL ESMERALDA
HOTEL FARO DEL NORTE ARANZAZU
HOTEL FRANCÉS
HOTEL FUSA COLONIAL
HOTEL GALERON
HOTEL GAVIOTA REAL

HOTEL GETSEMANI
HOTEL GOVAL
HOTEL GRAN EMPERADOR
HOTEL GRANADA
HOTEL GRANADA REAL
HOTEL GUADAIRA RESORT
HOTEL GUARIGUA
HOTEL HAMILTON BEACH
HOTEL KAMANI
HOTEL KATYLU
HOTEL LA BASTILLA
HOTEL LA CASA DE JUAN
HOTEL LA CASONA OPITA
HOTEL LA ESTANCIA
HOTEL LA FONTANA CUMARAL
HOTEL LA GRAN MANZANA
HOTEL LA HAMACA
HOTEL LA MANSIÓN
HOTEL LA PLAZUELA
HOTEL LA PUERTA DEL SOL
HOTEL LA TRIADA
HOTEL LA VORAGINE
HOTEL LAGUNA
HOTEL LAGUNA PLAZA
HOTEL LAS LILIANAS
HOTEL LAS MAÑANITAS
HOTEL LAS VICTORIAS
HOTEL LEÓN DORADO
HOTEL LOS BALCONES
HOTEL LOS CERROS
HOTEL LOS CRISTALES
HOTEL LOS QUILLACINGAS
HOTEL LUNA ROJA
HOTEL MAJESTIC
HOTEL MALOKA
HOTEL MANA
HOTEL MANSIÓN DEL MAR
HOTEL MARANA
HOTEL MARBORE
HOTEL MARGARITA
HOTEL MARISCAL
HOTEL MARISOL
HOTEL MARY PLAZA
HOTEL MEDELLÍN RODADERO
HOTEL MERLOT
HOTEL MESON DE LOS VIRREYES
HOTEL MI CASTILLO
HOTEL MI CORRAL PLAZA
HOTEL MI PUEBLITO TOLIMENSE
HOTEL MIRADOR LAS PALMAS
HOTEL MOLINO LTDA
HOTEL MONSERRATE
HOTEL MONTERREY REAL
HOTEL NAPOLES DE PITALITO
HOTEL NAPOLI
HOTEL NAPOLITANO
HOTEL NATAL
HOTEL NEIVA PLAZA
HOTEL NEVADA COLOMBIA
HOTEL NORTE
HOTEL NUBES VERDES
HOTEL NUEVO ANDALUZ
HOTEL NUEVO MILENIO
HOTEL OBELISCO CALI
HOTEL OBELISCO LLANERO
HOTEL ORIENTE
HOTEL ORIÓN SOGAMOSO
HOTEL ORO NEGRO
HOTEL PALERMO PLAZA
HOTEL PALMA REAL
HOTEL PALMAS
HOTEL PALMAS RESORT
HOTEL PALO NEGRO
HOTEL PARADOR TROPICAL
HOTEL PARQUE 97
HOTEL PIEDRA VERDE
HOTEL PINARES PLAZA
HOTEL PIRARUCU
HOTEL PLAZA CÚCUTA
HOTEL PLAZA HOSTAL
HOTEL PLAZA MAYOR
HOTEL PLAZA MUISCA
HOTEL PLAZA REAL
HOTEL POBLADO PLAZA
HOTEL PORTAL DE SAN MIGUEL
HOTEL PORTO BELLO TUMACO
HOTEL PORTÓN MEDELLÍN
HOTEL PORVENIR DEL LLANO
HOTEL PREFERENCIAL CLASS
HOTEL PRIMAVERA PLAZA
HOTEL PRINCE PLAZA
HOTEL PUERTA SOL
HOTEL PUNTO APARTE
HOTEL PUNTO CERO
HOTEL QUINDIO REAL
HOTEL QUINTA DE BOLÍVAR
HOTEL REAL DON JORGE
HOTEL RESIDENCIAL EL EDÉN
HOTEL RESTAURANTE CRISAIDA
HOTEL ROKA SOL
HOTEL ROYAL PLAZA
HOTEL SAINT ANDRE
HOTEL SALOME
HOTEL SAN ANTONIO PLAZA
HOTEL SAN CARLOS
HOTEL SAN ESTEBAN PLAZA
HOTEL SAN FERNANDO MELGAR
HOTEL SAN FRANCISCO ARMENIA
HOTEL SAN JERONIMO
HOTEL SAN JORGE LLANO
HOTEL SAN JUAN PLAZA MEDELLÍN
HOTEL SAN MIGUEL
HOTEL SAN RAFAEL
HOTEL SAN TELMO

HOTEL SERRANÍA REAL
HOTEL SIERRA DE LA CRUZ
HOTEL SOL PLAZA
HOTEL STANFORD PLAZA
HOTEL TAIRONA MELGAR
HOTEL TERRAZAS CANDELARIA
HOTEL TORRE DE CALI
HOTEL TURÍSTICO TAYRONA DEL CAFE
HOTEL VALLE
HOTEL VENECIA
HOTEL VICTORIA CHINCHINA
HOTEL VICTORIA COMFORT
HOTEL VILLA CENTRO
HOTEL VILLA COLONIAL
HOTEL VILLA DEL MAR SANTANDER
HOTEL VILLA KARINA
HOTEL VILLA LINDA PRADO
HOTEL VILLA MARGARITA
HOTEL VILLA PAULA
HOTEL YURUPARY
HOTELES CAFAM
HOTELES CASA COLOMBIA S.A.
HOTELES CHARLOTTE
HOTELES COSTA CARIBE
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
JUDIMAR LA FINCA DE DON PEDRO
JUDIMAR LA FINCA DE DON PEDRO
LA CAMPANA HOTEL BOUTIQUE
LA CASONA DEL PATIO
LA CASONA HOTEL
LAGO MAR EL PEÑON
LAS CABAÑAS DE JAIRO
LAS ROSAS HOTEL BOUTIQUE
LOS CHARCOS - RESTAURANTE TÍPICO
MEGA VIAJES TURISMO
META TOURS VIAJES
MI TIERRA TRAVEL
MIRADOR HOTEL LTDA
MULTIDESTINOS L Y E LTDA
NINFA REAL HOTEL
NUS AVENTURA
ORGANIZACIÓN DESTINOS VIP LTDA
ORGANIZACIÓN PARA LA PROTECCIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL
OTUN QUIMBAYA EXCURSIONES
PAISA TOUR VIAJES Y TURISMO
PANORAMA PLAZA HOTEL
PARAISO VIAJES Y TURISMO
PARQUE CONTEMPLATIVO EL FRAILEJÓN
PARQUE ECOLÓGICO MATARREDONDA
PARQUE ECOLÓGICO PIEDRA BLANCAS
PARQUE HOTEL CACIQUES
PARQUE NACIONAL DEL AGUA
PARQUE NACIONAL NATURAL - EL COCUY
PARQUE NACIONAL NATURAL - LOS NEVADOS
PARQUE NACIONAL NATURAL - PURACÉ
PARQUE NACIONAL NATURAL - SIERRA NEVADA DE SANTA MARTA
PARQUE NACIONAL NATURAL - TAYRONA
PARQUE NACIONAL NATURAL - MACUIRA
PARQUE REGIONAL ECO TURÍSTICO ARVÍ
PAZ VERDE EXPEDICIONES
PEDRO J. LEON R.
PISCINA LA RIVIERA
PLAZA REAL MAR
PORTALES DEL TAYRONA
PORTO FINO PAIPA
POSADA EL MARAÑON DE BAHIA SOLANO
POSADA SAN AGUSTÍN
POSADA SAN JUANITO
POSADA SANTOS DE PIEDRA
POSADAS HOUSE
RED PROCULTUR
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS DEL CESAR
RESERVAS HOTEL URABA PLAZA
RESIDENCIAS EL LAGUITO
RESIDENCIAS EMAYA
RESTAURANT MANANTIAL
RESTAURANTE CAMPING LA TIERRA PROMETIDA S.A.S.
RIONEGRO RAFTING
SAFARI COLOMBIA
SALITRE CASA HOTEL
SAN FERNANDO REAL
SAN LUIS HOTEL
SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA - GALERAS
SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA - GUANENTA ALTO RIO FONCE
SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA - LOS FLAMENCOS
SOCHAGOTA HOTEL
SUNRISE LTDA
SUPER TOURS DEL VALLE
TAIRONACA TURISMO
TOBIA AVENTURA
TORTUGA HOSTEL
TOTURISMO
TOURS BOGOTÁ TRAVEL
TURISMO COLOMBIANO
TURISMO EL GLOBO
TURISMO EN SANTA MARIA BOY
TURISMO VILLA FABIOLA
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

VIAJE PATRIMONIO MUNDIAL
VIAJES ACUARIO TROPICAL TOUR
VIAJES ANDINO
VIAJES BOLÍVAR
VIAJES DA CAR
VIAJES EXPLOREMOS
VIAJES GALEÓN CALI
VIAJES GÉNESIS
VIAJES LA FLORIDA
VIAJES LOS NOMADAS
VIAJES ORIÓN GUAVIARE
VIAJES ORQUÍDEAS
VIAJES VERANO TOURS
VIAJES Y EVENTOS SION
VIAJES Y TURISMO LUCERO
VILLA DANIELA TRIGANA
VILLA DE LEYVA EXTREMA
VILLA DEL SOL TUMACO
ZONA DE CAMPING EL PORVENIR
ZONA DE CAMPING SAN ALEJO

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

Página

1. OBJETO 2

2. ALCANCE 2

3. DEFINICIONES 2

4. RECINTOS DE CAMPAMENTO O CAMPING - REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS 5

4.1 REQUISITOS DE PLANTA 5

4.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD 9

4.3 REQUISITOS DE SERVICIO 9

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA 13

ANEXOS

ANEXO A (Informativo)
MODELO DE REGLAMENTO DE USO 14

ANEXO B (Informativo) **..... 15**

RECINTOS DE CAMPAMENTO O CAMPING.
REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS

1. OBJETO

Esta norma técnica sectorial establece los requisitos que deben cumplir los recintos de campamento o camping para garantizar la prestación del servicio turístico con criterios de calidad.

2. ALCANCE

Esta norma técnica sectorial es aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje clasificados como recintos de campamento o camping.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican las siguientes definiciones:

3.1 Acampada. Campamento, lugar al aire libre, dispuesto para alojar turistas, viajeros, etc.

3.2 Agua cruda o no tratada: Es el agua natural que no ha sido sometida a proceso de tratamiento para su potabilización.

3.3 Agua potable o para consumo humano. Aquella que está libre de patógenos y de sustancias tóxicas que puedan constituir factor de riesgo para el individuo.

[Secretaría Distrital de Salud de Bogotá].

3.4 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 forman parte del conjunto de la edificación.

3.5 Campista. Persona que va de campamento o de acampada.

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

3.7 Capacidad de carga. Grado de aprovechamiento turístico (número de personas) que puede soportar una zona, asegurando una máxima satisfacción a visitantes y turistas, así como una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites de uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión que define la autoridad respectiva.

[NTS TS 001-1 Destinos Turísticos de Colombia]

3.8 Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

3.9 Establecimiento de alojamiento y hospedaje. Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante el contrato de hospedaje.

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

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

3.12 Persona con discapacidad. Persona que tiene limitaciones o deficiencias en su actividad cotidiana y restricciones en la participación social, por causa de una condición de salud, o de barreras físicas, ambientales, culturales, sociales y del entorno cotidiano.

[LEY 1145 de 2007, El Congreso de Colombia]

3.13 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, entre otros) y minimizar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de la eventualidad.

3.14 Primeros auxilios. Cuidados inmediatos y temporales, dados en el lugar, a las víctimas de un accidente o de enfermedades repentinas para prevenir complicaciones, disminuir el sufrimiento y hasta salvarle la vida mientras se consigue ayuda médica apropiada.

[Cruz Roja Colombiana. Manual de Primeros auxilios básicos. 2011]

3.15 Programa de mantenimiento. Conjunto de uno o más mantenimientos planificados de instalaciones físicas para un periodo de tiempo determinado y dirigidos hacia un propósito específico.

3.16 Recintos de campamento o camping. Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar.

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

3.18 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 el alojamiento y el huésped de ocuparla, a través de un medio de pago de garantía aceptado según las condiciones pactadas.

3.19 Señalización. Se entiende por señalización las indicaciones que, en conjunto y mediante una serie de estímulos, condicionan la actuación del individuo que las recibe, frente a unas circunstancias que se pretende resaltar.

3.20 Servicio al cliente. Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

3.21 Sitio de camping. Corresponde al espacio físico que ocupa una carpa incluyendo el área social.

3.22 Tendedero: Dispositivo de alambres, cuerdas, etc., donde se tiende la ropa.

[Real Academia Española]

3.23 Técnicas de campamento. Aplicación de todas aquellas prácticas de planeación, instalación y desinstalación de alojamiento temporal con carpas (camping) incluyendo las prácticas sostenibles propias de esta actividad, para que sean de bajo impacto ambiental, sociocultural y económico.

3.24 Zona de camping. Espacio de terreno debidamente delimitado, dotado de instalaciones y servicios mínimos, para la ocupación temporal o alojamiento de personas en tiempo de campaña, albergues móviles, remolques u otros medios fácilmente transportables.

4. RECINTOS DE CAMPAMENTO O CAMPING - REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS

4.1 REQUISITOS DE PLANTA

4.1.1 Instalaciones

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) tener acceso vehicular y peatonal;

b) tener vías peatonales diferenciadas de las vehiculares;

c) tener un área de 12,5 m^2 por sitio de camping;

NOTA 1 Esta área corresponde al espacio físico que ocupa una carpa incluyendo el área social.

NOTA 2 Los anclajes o tensores corta vientos no deben obstaculizar las áreas de circulación entre los sitios de camping. Es decir, deben estar ubicados dentro del área que corresponde al sitio de camping.

NOTA 3 Se recomienda realizar un estudio para determinar la capacidad de carga, con una metodología que permita calcular la capacidad física, real y de manejo.

d) estar ubicado en terrenos secos, con suelos planos o con una pendiente no superior al cinco (5 %), con drenaje, libre de malos olores y aislados de focos de insalubridad, entendiéndose aquellos como: basureros, tratamientos de aguas residuales, entre otros;

e) tener identificado, delimitado y señalizado cada sitio de camping;

NOTA La delimitación será definida por cada establecimiento de acuerdo con las características propias de cada lugar.

f) tener un esquema de zonificación y delimitación de las áreas de camping ubicado en un lugar visible;

g) tener señalización arquitectónica y de seguridad identificando los servicios de acceso y uso común;

h) tener un cerco perimetral natural o artificial continuo;

i) tener un (1) lavaplatos con suministro de agua por cada ocho (8) sitios;

j) tener un (1) espacio o poceta con suministro de agua por cada diez (10) sitios, destinado al lavado de productos o suministros en eventualidades;

k) tener hornillas/fogones con sus correspondientes parrillas, ubicados en sitios que no generen riesgo para el entorno o campista;

4.1.2 Estacionamiento

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) disponer del 25% de espacios de estacionamiento sobre el número de sitios de camping, cuando el acceso al establecimiento sea en vehículo.

4.1.3 Áreas verdes

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) tener vegetación propia y de sombrío, del ecosistema donde se encuentra ubicado el recinto de campamento o camping;

b) tener áreas verdes bien conservadas (césped corto, arbustos podados, entre otros) delimitadas y señalizadas.

4.1.4 Espacios públicos

4.1.4.1 Emergencias

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) tener mecanismos de extinción contra incendios;

b) tener un plan de emergencia avalado por la autoridad competente que incluya simulacros para incendios, desastres naturales, actos criminales, accidentes de empleados, huéspedes y visitantes, así como el personal capacitado para poner en práctica el plan de emergencia;

c) disponer las 24 (h) horas de personal capacitado en primeros auxilios;

d) disponer de los medios de comunicación y transporte que garanticen la prestación de los servicios de emergencia;

e) tener información de los servicios de emergencia más cercanos;

f) tener un botiquín de primeros auxilios de conformidad con la reglamentación vigente;

g) demarcar las áreas del recinto de campamento o camping con letreros que indiquen los peligros a los cuales puede verse enfrentado el campista.

4.1.4.2 Iluminación

El recinto de campamento o camping debe como mínimo tener:

a) Iluminación en todas las áreas;

b) Iluminación para los caminos laterales.

4.1.5 Recepción

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) Disponer de un espacio identificado que permita realizar la recepción de clientes.

4.1.6 Baños públicos

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) tener un (1) baño y una (1) ducha por cada seis (6) sitios de camping, separado por género;

b) tener duchas e inodoros independientes entre sí, que garanticen la privacidad de los usuarios;

c) tener un (1) baño y una (1) ducha por género, adecuada para personas con o en situación de discapacidad;

d) tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, dispensador de jabón, dispensador de toallas, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, orinal, lavamanos, espejo y gancho fijo para colgar bolsos o prendas;

e) tener toma corrientes con la indicación del voltaje;

f) tener piso antideslizante (baño) y pasamanos de seguridad (ducha);

g) contar con iluminación natural o artificial acorde a las condiciones del sitio;

h) tener ventilación mecánica o natural;

i) tener registros de limpieza y desinfección diario.

4.1.7 Seguridad

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) adoptar medidas de prevención en caso de estar ubicados cerca de vías férreas, ríos, lagunas, campos militares, entre otros.

4.1.8 Alimentos y bebidas

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) tener suministro de agua potable en el área de cocina;

b) disponer de un área destinada para el consumo o suministro de alimentos y bebidas: techado, iluminado y con suficiente espacio entre las mesas y sillas.

NOTA Aplica únicamente cuando el recinto de campamento o camping disponga del servicio de alimentos y bebidas.

4.1.9 Reserva de agua para el establecimiento

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) garantizar una reserva de agua para tres (3) días de consumo con una ocupación del 100 %;

NOTA En caso de no contar con agua para consumo humano informar de ello al usuario.

b) realizar el mantenimiento semestral a los tanques de reserva, por personal competente;

c) tener los respectivos registros correspondientes al mantenimiento.

4.1.10 Zonas generales

El recinto de campamento o camping debe como mínimo tener:

a) depósitos para herramientas;

b) cuarto de máquinas.

NOTA Cuando aplique.

4.1.11 Manejo de residuos

El recinto de campamento o camping debe como mínimo tener:

a) cuarto para basuras;

b) recipientes con bolsa y tapa distribuidos e identificados para los tipos de residuos.

4.1.12 Mantenimiento del establecimiento

El recinto de campamento o camping debe como mínimo tener:

a) un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantice el buen estado de todas las áreas;

b) un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas en todas las áreas.

4.1.12.1 En cuanto a las áreas verdes, el establecimiento de campamento o camping debe como mínimo tener un programa, registros de mantenimiento y conservación de estas áreas.

4.2 REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) garantizar que el ingreso a las áreas públicas sea accesible para personas con o en situación de discapacidad.

4.3 REQUISITOS DE SERVICIO

4.3.1 Servicio de reservas

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) garantizar que la solicitud de reservas y la confirmación de las mismas son atendidas, según lo definido por el establecimiento;

b) asegurar al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté garantizada o según las condiciones pactadas;

c) registrar, justificar y documentar cualquier cambio en la reserva;

d) registrar un número telefónico u otro medio de comunicación para informar cualquier cambio en la reserva;

e) tener un archivo histórico de clientes.

4.3.2 Servicio de recepción

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) ofrecer atención al público durante las 24 (h) horas;

b) proporcionar el servicio de custodia de valores;

c) informar y tener en un lugar visible la información de los puntos de interés, actividades sociales, culturales, de entretenimiento, transporte público, horas de apertura y cierre de los puntos de atracción más comunes y otros servicios de interés turístico recreativo y deportivo existentes en el destino;

d) contar con sistema de comunicación (telefónico, radio, entre otros) y garantizar el servicio permanente e inmediato, con cobertura en el área donde se ubica el recinto de campamento o camping;

NOTA Aplica sí en la zona de ubicación se tiene disponibilidad del servicio.

e) tener en un lugar visible e informar a los campistas de las normas internas relativas al uso de las instalaciones, dependencias y equipos, entre otros, las cuales deberán ser exhibidas en un lugar visible;

f) tener definido e informar el reglamento de uso de los campistas y otras disposiciones relativas al uso de los espacios comunes.

NOTA Véase Anexo A (Informativo).

4.3.3 Registro

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) realizar el registro de acuerdo con las políticas definidas por el establecimiento y acordes con los procesos establecidos por las autoridades competentes;

b) dar a conocer los diferentes medios de pago;

c) contar con los recursos necesarios para la recepción de grupos;

d) dar las indicaciones precisas para que el cliente localice el sitio de camping con facilidad.

4.3.4 Prevención y tratamiento de quejas

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) disponer de un sistema interno de atención de quejas y reclamos documentado;

b) evidenciar las acciones tomadas cuando se transmite verbalmente la solución a una queja;

c) analizar las quejas y hacer el seguimiento.

4.3.5 Baños públicos

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) garantizar el suministro de agua las 24 (h) horas;

b) tener papel higiénico, jabón líquido y toallas de papel.

4.3.6 Servicios complementarios del establecimiento

4.3.6.1 Servicios básicos

El recinto de campamento o camping debe como mínimo tener:

a) acceso a servicio de internet en algún lugar de uso común, siempre que exista la disponibilidad;

b) tendedero;

c) alguna modalidad de sillas en el área de camping.

4.3.6.2 Servicio de alquiler de equipos

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) disponer de los equipos necesarios asociados a la actividad de camping para su alquiler y/o venta;

b) contar con personal idóneo para el montaje del camping propendiendo por el buen uso de los equipos.

4.3.7 Seguridad

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) controlar el acceso al recinto de campamento o camping;

b) prestar con polivalencia el servicio de vigilancia las 24 (h) horas por personal identificado y capacitado en seguridad;

c) garantizar que el personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los medios y herramientas dispuestos para la seguridad;

d) disponer de mecanismos que aseguren que el cliente recupera los objetos olvidados, con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.

4.3.8 Control de mascotas

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) disponer de áreas delimitadas para mascotas.

NOTA Cuando aplique. En caso de ser permitidas, el establecimiento determinará las condiciones para su manejo y permanencia.

4.3.9 Manejo de residuos

El recinto de campamento o camping debe como mínimo contar con:

a) un plan de manejo y control de residuos sólidos orgánicos y peligrosos;

b) servicio de recolección de residuos dentro del establecimiento por lo menos dos veces al día o cada vez que sea necesario;

c) certificación o concepto sanitario favorable emitido por la autoridad competente, de conformidad con las disposiciones municipales.

4.3.10 Requisitos de personal

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) establecer y documentar los perfiles y manuales de funciones requeridos por el establecimiento;

b) contar con los respectivos programas de capacitación y entrenamiento, así como con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta el recinto de campamento o camping;

c) asegurar la correcta presentación e identificación del personal que atiende a los campistas, según sea el cargo o sus funciones.

4.3.11 Evaluación del servicio y acciones correctivas

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) disponer de un mecanismo para que el cliente exprese su evaluación con relación al servicio recibido.

4.3.12 Mejoramiento de la atención al cliente

El recinto de campamento o camping debe como mínimo:

a) tener programas de mejoramiento continuo de atención al cliente.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

El recinto de campamento o camping deberá cumplir:

a) Los requisitos legales vigentes;

b) El 100 % de los requisitos definidos en la norma.

ANEXO A
(Informativo)

MODELO DE REGLAMENTO DE USO

1) Disposiciones generales;

2) Control de acceso y horarios;

3) Derecho de admisión y estancia;

4) Registro y acomodación;

5) Ubicación y permanencia en carpas, tiendas o similares;

6) Entrada y tenencia de animales;

7) Tarifas;

8) Horario de descanso y silencio;

9) Visitas;

10) Circulación y vehículos;

11) Responsabilidades;

12) Prohibiciones;

15) Uso de las instalaciones;

NOTA Los contenidos establecidos en el presente anexo, se consideran como mínimos sugeridos, la determinación final se efectuará mediante un análisis de las operaciones del prestador de servicios.

ANEXO B
(Informativo)

Norma Oficial Mexicana NOM-06-TUR-2009, Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos.

Norma Chilena Oficial NCh 2948: 2012, Alojamiento turístico. Camping o recinto de campamento, requisitos para su calificación.

Guía Metodológica para el monitoreo impactos del ecoturismo y determinar capacidad de carga aceptable en la Unidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia 2010.

Guía para el monitoreo de impactos del ecoturismo y determinación de la capacidad de carga aceptable 2011. Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Decreto 1538 de 2005, Por la cual se reglamenta la ley 361 de 1997. Accesibilidad al espacio público y la vivienda.

Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989. Articulo 10 numeral 7 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

Ley 9 de 1979 Articulo 127. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.

Decreto 1355 DE 1970. Código Nacional de Policía.