NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTSH 008

2006-05-04

ALOJAMIENTOS RURALES. REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS

ICONTEC

E: RURAL LODGINGS. FACILITIES AND SERVICES REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: turismo; alojamiento; requisitos de planta; turismo rural

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

Escaneado con CamSca

Gerardo Espinosa NC
Johana manrique C.

5. REQUISITOS DE PLANTA

5.1 Planta del establecimiento

5.1.1 Edificación

a) La entrada principal y una habitación son accesibles para personas con discapacidad. SÍ ___ NO X

b) Cuenta con iluminación exterior e interior. SI X NO___

c) Tiene señalización arquitectónica y de seguridad.
Nota: Se recomienda ver la NTC 1461 y NTC 1867 SI ___ NO X

d) Cuenta con planta de emergencia que garantice el servicio de energía en las áreas públicas y de acceso al establecimiento de alojamiento. SI ___ NO X

e) Cuenta con un programa y registros de control de plagas. SI X NO___

f) El mobiliario está dispuesto de forma armoniosa, guardando una unidad de estilo decorativo acorde con las características arquitectónicas de la edificación. SI X NO___

g) Las redes de servicios sanitarios, están ocultas en las paredes o pisos. SI X NO___

h) Las redes de servicios eléctricos son conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, y las uniones están protegidas por cajas. SI X NO___

i) Las redes de servicios hidráulicos están protegidas y canalizadas. SI X NO___

j) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con iluminación eléctrica SI X NO___

k) Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con ventilación e iluminación natural directa. SI X NO___

l) Cuenta con un programa anual de mantenimiento correctivo y preventivo. SI X NO___

5.1.2 Zona de parqueo

a) Cuenta con zona de parqueo con un número de puestos mínimo equivalente al 80 % de las habitaciones.
Nota: Cuando el acceso es por vía terrestre. SI X NO___

b) Se informa al cliente si cuenta con servicio de parqueo disponible.
Nota: En el caso de alojamientos rurales, cuyo acceso sea por vía aérea este criterio no aplica. SI X NO___

Escaneado con CamSc

c) Cuenta con iluminación nocturna. SI X NO___

5.1.3 Áreas verdes

a) El establecimiento cuenta con áreas verdes SI X NO___

b) Cuentan con un programa y registros de mantenimiento. SI X NO___

c) Son armoniosas con el entorno SI X NO___

d) El establecimiento promueve el uso de flora nativa en las áreas verdes y el entorno en el cual se encuentra ubicado.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI X NO___

5.2 ESPACIOS PÚBLICOS

5.2.1 Emergencias

a) Tienen detectores de humo.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI ___ NO X

b) Tienen extintores con carga vigente. SI X NO___

5.2.2 Recepción

a) Cuenta con un área para la recepción de los huéspedes. SI X NO___

b) El espacio de recepción está decorado acorde con el estilo del establecimiento. SI X NO___

c) Las instalaciones y mobiliario de servicio al público son confortables y el área de recepción está iluminada y en buen estado de conservación. SI X NO___

d) La zona exterior inmediata al establecimiento de alojamiento, se encuentra limpia e iluminada y sin obstáculos que dificulten el acceso a las áreas comunes y habitaciones. SI X NO___

e) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI X NO___

5.2.3 Corredores/pasillos

a) Están iluminados SI X NO___

b) Se tiene señalización para: salidas de emergencia, extintores y medios contra incendios. SI X NO___

c) Se identifica la ubicación de las habitaciones. SI X NO___

Escaneado con CamSc

5.2.4 Climatización

a) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI X NO___

5.2.5 Baños públicos

a) Cuenta como mínimo con un baño social. SI X NO___

5.3 HABITACIONES

5.3.1 Dimensiones

a) La habitación cuenta con baño privado SI X NO___

b) La habitación estándar de una cama es un área de 12,50 m^2 o más.

Nota: Incluye baño y espacio para colgar ropa. SI X NO___

c) La habitación estándar con dos camas o una cama doble es de un área de 18,25 m^2 o más.

Nota: Incluye baño y espacio para colgar ropa. SI X NO___

5.3.2 Seguridad

a) Se tiene un sistema de cierre en las ventanas. SI ___ NO X

b) Se tiene un sistema de cierre las puertas. SI ___ NO X

5.3.3 Muebles

a) Cama sencilla mínimo de 1.00 m x 1.90 m SI ___ NO X

b) Cama doble mínimo de 1.40 m x 1.90 m SI X NO___

c) Las camas tienen colchón y almohadas. SI X NO___

d) En habitaciones con dos camas hay por lo menos una mesa de noche entre las dos camas. SI ___ NO X

e) En habitaciones con cama doble hay dos mesas de noche.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI ___ NO X

f) Tienen closet o armario acorde con la capacidad de ocupación de la habitación. SI X NO___

g) Se tiene una silla o puesto de sofá por cada puesto de cama.

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI X NO___

h) Se tienen artículos decorativos en buen estado y limpios. SI X NO___

Escaneado con CamSca

i) Se tiene programa y registro de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario. SI X NO___

5.3.4 Conexiones

a) Tienen tomas eléctricas. SI X NO___

5.3.5 Ropa de cama

a) La ropa de cama está limpia, sin manchas, ni descosidas, sin huecos o perforaciones, sin decoloración de los tejidos. SI X NO___

b) Los colchones tienen su fecha de rotación vigente. SI X NO___

c) Se tienen protectores para los colchones y almohadas. SI X NO___

d) La ropa de cama es de tejido 50 % poliéster 50 % algodón. SI X NO___

e) Cuentan con un inventario (*Park Stock*) mínimo dos juegos por cama. SI X NO___

f) Cuentan con dos almohadas y dos cobijas disponibles por cama a solicitud del cliente. SI X NO___

5.3.6 Ventanas

a) Tienen cortinas, persianas, *Black out* o similares. SI X NO___

b) Las cortinas, persianas, *Black out* o similares, están limpias sin roturas ni manchas. SI X NO___

5.3.7 Iluminación

a) Se tiene iluminación general para la habitación. SI X NO___

b) El encendido y apagado conmutable está cerca de las camas. SI X NO___

5.3.8 Climatización

a) Cuentan con ventilación mecánica o natural. SI X NO___

5.4 BAÑOS DE HABITACIONES

5.4.1 Requisitos

a) Cuentan con un programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI X NO___

b) Cuentan con agua las 24 h. SI X NO___

c) Cuentan con ventilación ó extractor de olores. SI X NO___

d) El piso está sin alfombra. SI X NO___

Escaneado con CamSc

e) Cuentan con inodoro. SI X NO ___

f) Tienen toallero. SI X NO ___

g) Tienen jabonera. SI X NO ___

h) Los baños cuentan con portarrollos de papel. SI X NO ___

i) Los lavamanos cuentan con espejos. SI X NO ___

j) Cuenta con luz en el espejo del baño de 40 *watios* (luz fría)

Nota: Requisito de opcional cumplimiento SI ___ NO X

5.4.2 Ducha

a) Tiene ducha con un flujo de agua de mínimo 2 l/min . SI X NO ___

b) Tiene piso o superficie antideslizante. SI X NO ___

c) Tiene pasamanos de seguridad. SI ___ NO X

5.4.3 Toallas

a) Se cuenta con un juego de toallas de cuerpo, manos y facial por cada huésped. SI X NO ___

b) Las medidas de las toallas para cuerpo son de mínimo: 0.63 m x 1.25 m, peso mínimo 300 g, SI X NO ___

c) Las medidas de las toallas para manos son de mínimo: 0.40 m x 0.68 m. SI X NO ___

d) Las medidas de los faciales son de mínimo: 0.30 m x 0.30 m. SI X NO ___

e) Las toallas no están manchadas ni rotas. SI / NO X

5.4.4 Conexión para aparatos eléctricos

a) Se tiene conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje → Falta. SI X NO ___

b) Se tienen disponibles para los huéspedes convertibles y adaptadores de corriente. SI ___ NO X

5.5 SALA Y COMEDOR

5.5.1 Requisitos

a) Ofrece el servicio de alimentación. SI ___ NO X

b) Se presta el servicio de alimentación en horas determinadas. SI ___ NO X

c) La sala y el comedor están iluminados SI X NO X

Escaneado con CamSc

d) La sala y el comedor cuentan con un número de muebles (sillas, mesas, perezosas, hamacas entre otros...), suficientes para el uso del máximo de posibles usuarios del establecimiento de alojamiento. SI X NO

e) Se tiene televisor de 14 pulgadas o superior con control remoto. SI ___ NO X

f) Se tiene programa y registros de limpieza diaria de la sala y el comedor. SI ___ NO X

5.6 RESERVA DE AGUA PARA EL ESTABLECIMIENTO

5.6.1 Agua potable

a) Se tiene reserva para 3 d de consumo promedio con una ocupación del 100 % del establecimiento. SI X NO ___

b) Se tiene programa y mantenimiento para los tanques de reserva con sus respectivos registros. SI ___ NO X

5.7 ÁREAS DE RECREACIÓN

5.7.1 Áreas recreativas

a) Se tiene el servicio de piscina propia o contratado.

Nota 1: No aplica en clima frío.

Nota 2: Aplica en clima frío en establecimientos que ofrezcan el servicio de piscina termal SI ___ NO X

b) El área de piscina cuenta con las instrucciones de uso y seguridad situadas en un lugar visible. SI ___ NO X

c) Cuenta con áreas recreativas en instalaciones propias o contratadas SI X NO ___

5.8 SERVICIOS GENERALES

5.8.1 Zona de mantenimiento

a) Cuenta con depósitos para herramientas. SI X NO

b) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo. SI X NO ___

5.8.2 Zona de maquinas

a) Cuenta con cuarto de maquinas. SI X NO ___

b) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo al cuarto de maquinas. SI X NO ___

Escaneado con CamSca

5.8.3 Manejo de residuos

a) Cuenta con cuarto para basuras. SI X NO___

b) Cuenta con recipientes identificados para basuras. SI X NO___

c) Se tiene programa y registros de mantenimiento correctivo y preventivo al cuarto de basuras. SI ___ NO___

d) Cuenta con un programa de reciclaje, manejo de basuras y de residuos orgánicos. SI ___ NO___

5.8.4 Manejo de Aguas Residuales

a) El establecimiento cuenta con un sistema de recolección de aguas residuales. SI X NO___

b) El establecimiento cuenta con pozo séptico o alcantarillado SI X NO___

c) Se tiene programa y registros de mantenimiento al pozo séptico. SI X NO___

6. REQUISITOS DEL SERVICIO

6.1 EDIFICACIÓN

6.1.1 Insonorización

a) Se tiene aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruido. SI ___ NO X

6.2 ESPACIOS PÚBLICOS

6.2.1 Recepción

a) Las áreas de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas. SI X NO___

b) Las cortinas, persianas o similares están limpias, sin manchas, ni rotas. SI ___ NO___ NA

c) Se tiene ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, maquinaria, traslado de mercancías o similares. SI X NO___

d) Se tiene un registro de huéspedes. SI X NO___

e) Se comunica al huésped la información sobre el procedimiento de quejas. SI X NO___

f) Existe en el área de recepción un sistema de comunicación. SI X NO___

g) La cuenta del cliente está disponible para saldos parciales. SI ___ NO X

Escaneado con CamSca

h) En el área de recepción se brinda información turística del sitio donde está ubicado el establecimiento de alojamiento. SI X NO___

i) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad. SI X NO___

j) Cuentan con una guía turística y mapas de la región. SI X NO___

k) Se da información al cliente sobre las tarifas vigentes. SI X NO___

l) Las tarifas están en un lugar visible. SI ___ NO X

m) Se brinda información sobre los servicios de alimentación y complementarios. SI X NO___

n) Se lleva un control de entradas y salidas de huéspedes mediante un libro de registro. SI X NO___

6.2.2 Baños públicos

a) Cuentan con agua las 24 h. SI X NO___

b) Cuentan con ventilación mecánica o natural. X

c) Tienen jabón y toallas. SI X NO___

d) Los baños cuentan con portarrollos de papel

e) Tienen cesto para papeles. SI X NO___

f) Tienen programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI X NO___

6.3 HABITACIONES

6.3.1 Seguridad

a) Se tienen las instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas detrás de las puertas. SI ___ NO X

6.4 BAÑOS DE HABITACIONES

6.4.1 Artículos y enseres

a) Se tiene una barra de jabón por huésped. SI X NO___

b) Tienen papel higiénico. SI X NO___

c) Tienen champú para el cabello. SI ___ NO X

d) Tienen cesto para papeles SI X NO___

e) Tienen programa y registros de limpieza y desinfección diario. SI X NO___

Escaneado con CamSca

6.5 RESTAURANTE Y/O COMEDOR (NA)

6.5.1 Aspecto/apariencia

a) Los meseros tienen los uniformes, sin roturas, sin manchas y limpios. SI ___ NO X

6.5.2 Restaurante y/o comedor

a) Se cuenta con una carta de alimentos.

Nota: Cuando aplique SI ___ NO ___

b) Se cuenta con una carta de licores.

Nota: Cuando aplique SI ___ NO ___

6.5.3 Elementos del montaje

a) Los elementos del montaje están limpios, sin roturas ni manchas. SI ___ NO ___

b) Los cubremanteles, tapas, servilletas o similares, son cambiados en cada rotación de clientes. SI ___ NO ___

6.5.4 Vajilla

a) La vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación sin ralladuras ni roturas. SI ___ NO ___

b) El menaje corresponde al 150 % de la capacidad en huéspedes del lugar. SI ___ NO ___

6.5.5 Cristalería y cubertería

a) La cristalería se encuentra en perfecto estado de conservación sin roturas, ni ralladuras. SI ___ NO ___

b) La cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación sin roturas, ralladuras ni torceduras.

c) El menaje corresponde al 150 % de la capacidad del lugar. SI ___ NO ___

6.5.6 BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

a) El área de alimentos y bebidas cumple con la reglamentación legal vigente. SI ___ NO ___

6.6 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (N.A)

6.6.1 Servicios básicos

a) Cuentan con servicio de lavandería. SI ___ NO X

b) Tienen cajilla de seguridad. SI ___ NO X

Escaneado con CamSc

c) Cuentan con el servicio de reservación de excursiones o tours. SI ___ NO X

d) Ofrecen el servicio de llamada despertador. SI X NO ___

e) Recibe una o más tarjetas de crédito o debito. SI ___ NO X

f) Facilita el acceso a servicios médicos. SI ___ NO X

g) Tienen seguro para huéspedes. SI X NO ___

h) Tienen botiquín de primeros auxilios. SI X NO ___

6.7 SERVICIO AL CLIENTE

6.7.1 Servicio al cliente en recepción

a) Atención disponible las 24 h. SI X NO ___

b) Se informa sobre la hora de salida (*Check Out*) SI X NO ___

c) Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento. SI X NO ___

d) Se da información sobre los puntos de mayor atractivo turístico de la zona de ubicación del establecimiento de alojamiento. SI X NO ___

e) Se tiene conocimiento de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados. SI X NO ___

f) Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios. SI X NO ___

6.7.2 Prevención y anticipación de quejas

a) Se dispone de un procedimiento de atención de quejas y reclamos. SI X NO ___

b) Se atienden las quejas durante la estadía del cliente. SI X NO ___

c) Se deja constancia, desde la recepción, a los turnos siguientes, de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacitado, entre otros) o requisitos presentados por el mismo. SI X NO ___

6.7.3 Tratamiento de quejas

a) Existen los medios para el registro de quejas. SI X NO ___

b) Las quejas de los clientes son atendidas y se tienen en cuenta las correcciones pertinentes. SI X NO ___

Escaneado con CamSca

c) Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia, haciendo un seguimiento de las correcciones pertinentes. SI X NO___

6.8 SERVICIO DE RESERVAS

6.8.1 Características del servicio

a) Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada siempre que esté aceptada y garantizada por el cliente o según las condiciones pactadas. SI X NO___

b) Se realiza un control continuado del nivel de reservas admitido y previsible, y se toman las medidas oportunas para evitar situaciones de llegada de clientes con reserva y sin posibilidad de alojarlo, y su solución. SI X NO___

c) Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente, y se atienden. SI X NO___

6.8.2 Proceso de prestación

a) El servicio de reservas dispone de los medios, que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia. SI X NO___

b) Las reservas son atendidas por personas capacitadas para este servicio. SI X NO___

c) Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por el establecimiento de alojamiento. SI X NO___

d) Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y registrado. SI X NO___

e) Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación del cliente para comunicarle cualquier imprevisto o cambio. SI X NO___

6.9 SERVICIO DE PORTERÍA, EQUIPAJE Y BOTONES

6.9.1 Características del servicio

a) El personal está atento a la llegada y salida de clientes o visitantes y les saluda, o se despide de ellos cortésmente. SI X NO___

b) El personal atiende y facilita la entrada de su equipaje al establecimiento de alojamiento. SI X NO___

c) Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones. SI X NO___

6.9.2 Proceso de prestación del servicio

a) Se cuenta con el servicio de transporte seguro de equipaje. SI___ NO X

Escaneado con CamSc

b) Todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes individuales son claramente identificados, de manera que se asegure que son entregados a su propietario. SI X NO___

c) En caso de grupos, se establece el mecanismo para diferenciarlos de los clientes de otros grupos. SI___ NO X

6.10 REGISTRO Y ACOMODACIÓN

6.10.1 Características del servicio

a) Se dan indicaciones precisas para que el cliente localice su alojamiento con facilidad. SI X NO___

b) Siempre se acompaña al cliente a su habitación. SI X NO___

6.10.2 Proceso de prestación del servicio

a) Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios. SI X NO___

b) En el caso de recepción de grupos, el responsable del servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención. NA SI___ NO X

c) Se tienen 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. SI X NO___

d) Se ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente quede alojado SI X NO___

e) Se ofrece al cliente, una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata. SI___ NO___

6.11 SEGURIDAD

6.11.1 Características del servicio

a) El horario del servicio de seguridad se presta durante las 24 h SI X NO___

b) Se controlan los accesos al establecimiento. SI X NO___

c) Se controlan los accesos a las habitaciones. SI X NO___

d) Se controlan los visitantes al establecimiento no alojados en el mismo. SI X NO___

e) Se dispone de mecanismos que aseguren que el cliente recuperar los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento. SI X NO___

f) Se tiene un plan de contingencia para desastres naturales, SI___ NO X

Escaneado con CamSca

atentados terroristas, delincuencia común.

g) El personal está capacitado para poner en práctica el plan de emergencia. SI X NO___

6.11.2 Proceso de prestación del servicio

a) El personal cuenta con la formación o capacitación necesaria para utilizar todos los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento de alojamiento. SI X NO___

b) Se entrega la llave únicamente a la persona registrada. SI X NO___

6.12 CANCELACIÓN DE CUENTA Y SALIDA (*Check Out*)

6.12.1 Características del servicio

a) El horario de atención al huésped está disponible durante las 24 h. SI X NO___

b) La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. SI X NO___

c) La cuenta es detallada y clara. SI X NO___

d) Se dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuestos al cliente en un lugar visible. SI ___ NO X

e) La comprobación de tarjetas de crédito y/o debito, se realiza de acuerdo con el protocolo de servicio y seguridad.

Nota: Cuando aplique N.A. SI ___ NO___

f) El personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo con el protocolo de servicios SI X NO___

6.13 REQUISITOS DEL PERSONAL DE SERVICIO

6.13.1 Requisitos del personal de recepción

a) Establece y documenta los perfiles de educación, experiencias, capacitación y habilidades requeridos para el servicio al cliente. SI X NO___

b) Establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con todas las actividades del establecimiento. SI X NO___

c) El personal está uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamiento. SI ___ NO X

d) El vestuario del personal de recepción esta limpio, sin manchas ni roturas y sin remiendos. SI X NO___

Escaneado con CamSc

6.13.2 Requisitos del personal de cocina - propio o contratado N.A.

a) Tienen las uñas cortas, limpias y sin esmalte. SI ___ NO ___

b) Tienen el cabello limpio, recogido y cubierto por gorro. SI ___ NO ___

c) La ropa de trabajo (uniforme, delantal y otros), está limpia. SI ___ NO ___

6.13.3 Requisitos del personal servicio de comedor - propio o contratado N.A.

a) El personal esta uniformado y presentado de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento de alojamiento. SI ___ NO ___

b) El vestuario del personal del servicio de comedor está limpio, sin manchas ni roturas y sin remiendos. SI ___ NO ___

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

a) Deberán cumplir el 100 % de los requisitos de planta y servicio establecidos en la norma, además de los requisitos legales vigentes.

Observaciones:

Esta norma Tecnica. nos ayudó a mejorar y complementar lo que nos Faltó en nuestro emprendimiento.

- Prioridad Realizar plan de Contingencia.
- Establecer areas sociales(comedor, resepción).

Escaneado con CamSc