

**TABULADOR DE SERVICIOS PARA LAS CATEGORIAS
DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
TURISTICO: *TIPO HOTEL RESIDENCIA DE TURISMO*
RESOLUCION N° 02**

**GACETA OFICIAL
DE LA REPUBLICA DE VENEZUELA**
Año CXXVI – MES IV Caracas, jueves 28 de enero de 1999 Número 5.296 Extraordinario

**REPUBLICA DE VENEZUELA
CORPORACIÓN DE TURISMO DE VENEZUELA**

RESOLUCIÓN No. 02 CARACAS, 26 DE ENERO 1999

Por disposición del ciudadano Presidente de la República y de conformidad con lo previsto en el Numeral 30 del Artículo 28 de la Ley Orgánica de la Administración Central, en concordancia con los Artículos 7° Numeral 18, y Artículo 23 Numeral 11 de la Ley Orgánica de Turismo, y con el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre establecimientos de Alojamiento Turístico publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 36.607 de fecha 21 de Diciembre de 1998, se dicta lo siguiente:

RESOLUCIÓN:

**SOBRE TABULADOR DE SERVICIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO TURISTICO:
TIPO: HOTEL RESIDENCIA DE TURISMO:**

Artículo 1°: La clasificación a los Hoteles Residencias de Turismo integrantes del Sistema Turístico Nacional las realizará la Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO) de acuerdo a la evaluación de sus servicios y conforme al procedimiento previsto en la presente Resolución.

Artículo 2°: Se establecen los requisitos mínimos por estrellas para los establecimientos clasificados como Hoteles Residencias de Turismo, los cuales deberán cumplir con los requisitos establecidos por la categoría asignada por la Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO).

Artículo 3°: Se establece el Tabulador siguiente:

TABULADOR

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
RECEPCION Y SERVICIOS DE RECEPCION							
1	Cubrecurso				*	*	Puede ser tipo marquesina.
2	Entrada a Recepción (acceso al Huésped).	*	*	*	*	*	Con área de circulación.
3a	Entrada de equipaje	*	*	*	*	*	Para los hoteles residencia 4* y 5* esta entrada no debe interferir el libre acceso de huéspedes.
b	Persona recepcionista disponible (10 horas/día)	*	*	*			
c	Persona recepcionista				*	*	Facilidad de la información
N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
	24 horas al día.						

nnn°

d	Personal con dominio español e inglés.			*	*	*	
4a	Servicio de Portero 16 horas.				*		
b	Servicio de Portero 24 horas.					*	
5 ^a	Lobby o Estar Principal	*	*				Servicio y facilidad de asientos para huéspedes y visitantes.
b	Lobby o Estar Principal			*	*	*	
6	Mostrador capitán botones.				*	*	
7	Caja de seguridad en Recepción-Lobby.	*	*	*	*	*	O en su defecto en apartamento o cabaña.
8	Buzón de correo, venta de estampillas y tarjetas telefónicas		*	*	*	*	
9a	Teléfono Público dos (2) cabinas.	*	*	*	*	*	O en su defecto adaptados a las paredes del establecimiento con señalización.
b	Teléfono Público una cabina.						
10a	Sanitarios Públicos para Dama y Caballeros dotados con jabón, toalla de mano, lavamanos, espejo, papel higiénico, W.C.	*	*	*	*	*	Según normas sanitarias Covenin.
11	Mensajes a huéspedes.	*	*	*	*	*	
12	Servicio despertador a solicitud del huésped.			*	*	*	
13	Tarifas de apartamento o cabañas a la vista del público.	*	*	*	*	*	
14	Sistema de reservación de fax.	*	*	*	*	*	
HABITACIONES, BAÑOS, APARTAMENTOS Y CABAÑAS							
15	Puerta acceso al apartamento o cabañas con llave y lock o equivalente.	*	*	*	*	*	Tarjeta llave, pasador, cadena, etc.
16	Pasillos de acceso a los apartamentos de 1.50 Mts.	*	*	*	*	*	Según normas COVENIN
17a	Habitación sencilla de 12.50 M ²	*	*	*			
b	Habitación sencilla de 14.50 M ²				*	*	

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
----	--------------------	----	----	----	----	----	------------------

18 ^a	Habitación doble de 13.50 M ²	*					
b	Habitación doble de 15.50 M ²		*				
c	Habitación doble de 18.00 M ²			*			
d	Habitación doble de 19.50 M ²				*		
e	Habitación doble de 20.50 M ²					*	
19	Habitación especial minusválidos 20.50 M ²					*	
20a	Cama individual de 0.90 x 1.90 Mts para habitación sencilla.	*	*	*			
b	Cama individual de 1.40 x 1.90 Mts para habitación sencilla.				*	*	
c	Cama doble de 1.40 x 1.90 Mts para habitación doble.	*	*	*			
d	Cama mayor de 1.40 x 1.90 Mts para habitación doble.				*	*	
e	Servicio de cuna a solicitud del huésped.			*	*	*	
21	Alfombrín de pie al lado de la cama sino esta alfombrada la habitación de pared a pared.			*	*	*	
22	Cabecera de cama.		*	*	*	*	
23a	Lencería incluyendo cobija y almohada.	*	*				
b	Lencería incluyendo dos almohadas y una cobija adicional.			*	*	*	
c	Lencería extra a solicitud del huésped.			*	*	*	
24a	Lencería y toallas deben ser cambiadas cada 8 ^{ta} . noche para aquellos huéspedes que permanezcan más de 7 días.	*					
b	Lencería y toallas deben ser		*	*			

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
----	--------------------	----	----	----	----	----	------------------

	cambiadas cada 4 noches para aquellos huéspedes que permanezcan más de 5 días.						
c	Lencería y toallas deben ser cambiadas cada 2 noches para aquellos huéspedes que permanezcan más de 3 días.				*		
d	Lencería y toallas deben ser cambiadas a diario.					*	
e	Cambio de lencería y toalla por cada nuevo huésped.	*	*	*	*	*	
25	Cubrecamas.	*	*	*	*	*	
26a	Una (1) mesa de noche con lámpara en cada habitación.	*	*	*			
b	Dos (2) mesas de noche con lámpara en cada habitación.				*	*	El control debe estar al alcance de la cama.
27	Una (1) peinadora o cómoda con espejo.	*	*	*	*	*	
28a	Una (1) silla en habitación sencilla y doble.	*	*				
b	Una (1) silla en habitación sencilla y dos (2) sillas en habitación doble.			*			
c	Una (1) silla en habitación sencilla y (2) sillas con mesa en habitación doble.				*	*	
29a	Closet de 0.60 x 1.00 Mts	*	*	*	*	*	Espacio neto interno
b	Closet con gavetero o estante incorporado.	*	*	*			
c	Closet con gavetero o estante separado.				*	*	
30	Ventilación y luz natural de la habitación.	*	*	*	*	*	
31	Cortinas o persianas en todas las ventanas de todas las áreas.	*	*	*	*	*	Cortinas no traslúcidas
32	Espejo de cuerpo entero.				*	*	
33	Cesta papelerera.	*	*	*	*	*	
34	Cenicero.	*	*	*	*	*	Area de fumadores
35	Portamaletas.	*	*	*	*	*	
36	Radio y/o ambiente musical en habitación principal.				*	*	

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
37a	Televisor a color en habitación	*	*				

	principal.			*			
b	Televisor a color con control remoto en habitación a solicitud del huésped.			*			
c	Televisor a color con control remoto y servicios de canales adicionales en habitación principal.				*	*	Puede ser servicio cable, satélite etc.
BAÑOS							
38.a	Habitación sencilla y doble 2.50 M ²	*	*	*			
b	Habitación sencilla y doble 4.00 M ²				*		
c	Habitación sencilla doble y minusvalido 5.00 M ²					*	
d	Dotación del baño con jabón, paños limpios, lavamanos, espejo, W.C., y papel higiénico.	*	*	*	*	*	Según normas sanitarias Covenin
e	Ducha manual.				*	*	
f	Ducha.	*	*	*	*	*	
g	Alfombra de baño.			*	*	*	
h	Gancho (hook) para paño ropa.	*	*	*	*	*	
i	Enchufe para afeitadora.	*	*	*	*	*	
j	Secador de pelo.					*	
k	Kit de baño.					*	Ej. gorro, cremas, champú, enjuague, etc.
l	Una (1) toalla por huésped.	*					
m	Juego de toallas de dos (2) piezas por huésped.		*	*	*		
n	Juego de toallas de tres (3) piezas por huésped.					*	
o	Jabón nuevo cada nuevo huésped.	*	*	*	*	*	

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES

39a	Apartamento o cabañas de un solo ambiente M ²	30	30	30	42	42	Los establecimientos pueden estar conformados por cualquiera de estos tipos de unidades o combinaciones de ellas.
b	Apartamento o cabaña de una (1) habitación M ²	42	42	42	55	55	
c	Apartamento o cabaña de dos (2) habitaciones M ²	55	55	55	70	70	
d	Apartamento o cabaña de tres (3) habitaciones M ²	70	70	70	85	85	
40	Guía Telefónica local.	*	*	*	*	*	
41a	Papelería con identificación del establecimiento.	*	*	*	*	*	
b	Carpeta con papel carta y sobres con logotipo del hotel.				*	*	
42	Servicio de agua potable.	*	*	*	*	*	
43	Información turística.	*	*	*	*	*	Ejem. folletos, guías, mapas, etc.
44	Aviso y procedimiento de emergencia y de incendios.	*	*	*	*	*	Debe estar colocada en cada salida del apartamento o cabaña
45a	Servicio de central telefónica.	*					Para apartamento de una o más habitaciones. En apartamento o cabañas de 1,2,3 habitaciones. En apartamento o cabañas de 1, 2, 3 habitaciones.
b	Teléfono en apartamento o cabaña de un solo ambiente.		*	*	*	*	
c	Teléfono en habitación Principal del Apto. o cabaña.			*	*	*	
d	Dos (2) teléfonos.				*	*	
e	Teléfono auxiliar en baño principal.					*	
46.	Room Service hasta 24 horas.					*	
47a	Aire acondicionado.	*	*	*			Para climas cálidos.
b	Aire acondicionado regulable y silencioso.				*	*	
48	Servicio de Internet y Fax para el huésped.					*	

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
COCINA-SALA-COMEDOR DEL APARTAMENTO O CABANA							
49a	Cocina o Kichinette.	*	*	*	*	*	Con ventilación adecuada.

b	Con dos (2) hornillas para apartamento o cabaña de un solo ambiente.	*	*	*	*	*	
c	Con dos (2) hornillas para apartamento de 1,2,3, habitaciones.	*	*	*			
d	Con tres (3) hornillas para apartamento o cabañas de 1,2,3, habitaciones.				*	*	
50a	Un (1) horno o microondas.	*	*	*			
b	Un (1) horno y microondas.				*	*	
51a	Gabinets o espacios para almacenar alimentos y bebidas.	*	*	*	*	*	
b	Fregadero de platos.	*	*	*	*	*	
c	Un escurridor de platos.	*	*	*	*	*	
d	Una esponja lavaplatos.	*	*	*	*	*	
e	Area de trabajo.	*	*	*	*	*	
52a	Una (1) nevera con cubeta de hielo.	*					
b	Servicio de hielo.		*	*	*		
c	Servicio de hielo en cada piso.					*	
53a	Enchufes para artefactos eléctricos.	*	*	*	*	*	
b	Utensilios de cocina, ollas, sartenes, cuchara, tenedores, colador, batidor.	*	*	*	*	*	
54a	Cubiertería, cristalería y vajilla standard.	*	*	*	*	*	
b	Cubiertería, cristalería y vajilla de calidad.		*	*			Debe tenerse disponible a solicitud del huésped.
c	Cubiertería, cristalería y vajilla de alta calidad.				*	*	
d	Copas.					*	
e	Coctelera.					*	
55	Manteles o individuales.	*	*	*	*	*	Según numero de huéspedes y categoría.

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
56a	Una (1) mesa de comedor con sillas suficiente por huésped.	*	*	*	*	*	En apartamento o cabaña de un solo ambiente puede usarse una mesa plegable.
b	Un área de sala comedor separados de los dormitorios.			*	*	*	Para apartamento o cabañas de 1, 2, 3 habitaciones.

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS							
57a	Comedor diario con servicio de desayuno, almuerzo y cena.					*	Según normas sanitarias Covenin. Cuando el clima lo requiera.
b	Horario de servicio al público.					*	
c	Cubiertería, cristalería y vajilla de alta calidad.					*	
d	Capitán de comedor.					*	
e	Sanitario de Damas y Caballeros.					*	
f	Menú en dos idiomas español e inglés.					*	
g	Aire acondicionado silencioso y regulable.					*	
58a	Fuente de Soda con desayuno, almuerzo y cena.			*	*	*	Comida rápida.
b	Cubiertería, Cristalería y vajilla de calidad.			*	*	*	En área de piscina puede ser plástico.
c	Horario de servicio al público.			*	*	*	
d	Sanitarios Damas y Caballeros.			*	*	*	
e	Menú carta en español e ingles.			*	*	*	
59	Venta y Servicio de comida preparada fría, lista para llevar.	*	*	*	*	*	
60a	Bar.					*	
b	Barman dominio español-inglés.					*	
c	Carta coctelera con precios.					*	
d	Deposito de botellas y bebidas.					*	
DEPENDENCIAS DE SERVICIO PUBLICOS GENERALES							
61a	Entrada de servicio peatonal.	*	*	*	*	*	Construcciones verticales.
b	Entrada de servicio vehicular.		*	*	*	*	
c	Montacargas.	*	*	*	*	*	
62	Control de empleados.	*	*	*	*	*	

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
63	Sanitarios Damas y Caballeros para empleados.	*	*	*	*	*	Según normas sanitarias Covenin.

64a	Oficinas operacionales y administrativas (servicios generales).			*	*	*	Programación y capacitación del personal.
b	Oficina de mantenimiento.			*	*	*	
c	Oficina de Recursos Humanos.			*	*	*	
d	Servicio de entrenamiento.			*	*	*	
65a	Zona de Depósito o almacén general.	*	*	*	*	*	Cuando no se encuentre cerca de la cocina.
b	Depósito o despensa de alimentos.			*	*	*	
c	Depensa de uso diario					*	
d	Cavas de uso diario.	*	*	*	*	*	
e	Cavas para carnes.					*	
f	Cavas para lácteos, vegetales, frutas.					*	
66a	Facilidades para lavado, secado de ropa y planchado.	*	*	*	*	*	Dentro del establecimiento.
b	Mesa de Planchar.					*	
c	Plancha a solicitud del huésped.			*	*	*	
d	Servicio de lavandería y tintorería.					*	
67a	Deposito de basura refrigerada.			*	*	*	
b	Depósito de basura hermética.	*	*	*	*	*	
c	Depósito de útiles de limpieza.	*	*	*	*	*	
d	Depósito general.			*	*	*	
e	Depósito de muebles.			*	*	*	
ADMINISTRACION							
68a	Oficina de Gerente.		*	*	*	*	
b	Oficina de administración, Contabilidad y Archivo.			*	*	*	
c	Oficina de Ama de Llaves.				*	*	

nnn°

N°	REQUISITOS MINIMOS	1*	2*	3*	4*	5*	ESPECIFICACIONES
69a	Sala de usos múltiples.					*	

b	Depósito.					*	
c	Sanitarios Damas y Caballeros.					*	Según normas sanitarias Covenin.
70	Venta de Periódicos y revistas.					*	*
ESTACIONAMIENTO							
71a	Huéspedes, empleados, área social, comercial.			10 %	20%	50%	Proporcional al No. de habitaciones. Para los 3* deberá prestar el servicio.
b	Taxis.				1/75	1/50	Dependiendo al No. de Habitaciones.
c	Servicio de Valet Parking.			*	*	*	Cuando el estacionamiento esta retirado del establecimiento.

Artículo 4º: CONDICIONES GENERALES

1. Los Establecimientos de Alojamiento Turístico, deben mantener alto nivel de cortesía y hospitalidad y asegurar que las facilidades y servicios sean acordes con la categoría del establecimiento.
2. La construcción, mobiliario y decoración debe de estar acorde a su categorización siendo los de 5* Estrellas de Lujo o de Calidad Superior, los de 4* y 3* de 1era. Calidad y los de 2* y 1* de Calidad.
3. Todo equipo, muebles y decoración debe permanecer en buen estado (reparación, mantenimiento y limpieza). Debe ser de buena calidad.
4. Todo hotel debe de prestar el sistema de reservación de habitaciones.
5. El mantenimiento de las habitaciones tiene que ser diario, la limpieza estará a cargo del Ama de Llaves y de las Camareras, dependerá de la capacidad del establecimiento y categoría.
6. La instalación del aire acondicionado en las zonas de servicio dependerá del tipo de diseño del lugar.
7. Cada área de servicio deberá estar independiente uno del otro, y su distribución debe ser de acuerdo a parámetros establecidos por los arquitectos.
8. Toda construcción de alojamiento turístico debe estar acondicionada con rampa de acceso para facilitar el desplazamiento y un (1) baño público para el desenvolvimiento de personas minusválidas.
9. El personal deberá estar debidamente capacitado, uniformado y bien identificado. Todas las áreas del Hotel Residencia deberán estar debidamente señalizadas y dotadas de iluminación.
10. Los comedores diarios, deberán prestar servicio como mínimo de tres (3) horas para el desayuno, tres (3) horas para el almuerzo y tres (3) horas para la cena.
11. La debida protección contra ruido (insonorización) de todas las instalaciones constituyen en los establecimientos hoteleros, elementos principales de su confort. Las habitaciones deberán ser previamente aisladas respecto de las colindantes, tanto en sentido vertical como horizontal. Toda maquinaria generadora de ruidos en zonas de clientes, en especial ascensores y sistema de aire acondicionado, deberán insonorizarse. En cuanto a los lugares de reunión y comedores deberá asegurarse, además de su aislamiento del exterior que los materiales empleados en el revestimiento de paredes, techos, suelos y puertas sean acústicos y absorbentes.
12. Deben cumplir con las normas legales establecidas de seguridad y sanidad.

Artículo 5º: Cada Hotel Residencia de Turismo deberá solicitar la categoría que pretende ante la Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO). Dicha solicitud deberá ser consignada por ante la Dirección de Servicios Turísticos. Estos procedimientos se ajustarán a las disposiciones previstas en el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre establecimientos de Alojamiento Turístico y la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

Artículo 6º: Los Hoteles Residencias de Turismo no podrán utilizar la categoría solicitada hasta tanto no la haya autorizado por escrito la Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO).

Artículo 7º: Los Hoteles Residencias de Turismo que infrinjan la presente Resolución serán sancionados conforme a lo dispuesto en la Ley de Turismo y de acuerdo a la gravedad de la infracción.

Artículo 8º: La Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO) queda suficientemente facultada para vigilar el cumplimiento de la presente Resolución, dictar las disposiciones que las complementen y aseguren su cabal ejecución.

Artículo 9º: La Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO), establece los procedimientos internos que evaluarán el mantenimiento, la apariencia y la funcionalidad de estructura y de servicios en los establecimientos de Hotel Residencia a los fines de la categorización.

El mantenimiento se refiere a la limpieza y conservación de las áreas, muebles, enseres y equipos.

La apariencia o decoración de una zona en general o un elemento en particular, es relativo a que sea agradable a la vista, juegue armónicamente con el conjunto y sea adecuado al nivel, ubicación, geográfica y uso (leit motiv) del hotel.

La funcionalidad de las áreas, muebles, enseres y equipos, es referente a su eficiencia y adecuación en la prestación del servicio que se requiere de ellos.

La condición para que el Hotel Residencia pueda obtener las estrellas que arroje el tabulador, es que cumpla positivamente con los requerimientos de la evaluación, debido a que en cualquiera de las estrellas en que esté ubicado, las condiciones de mantenimiento, apariencia y funcionalidad de los servicios y sus áreas, deben ser excelentes y operar a cabalidad.

Artículo 10º: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA DE VENEZUELA.