



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO  
DESPACHO DEL MINISTRO-OFICINA DE CONSULTORÍA JURÍDICA**

NUMERO: 074

CARACAS, 07 DE AGOSTO DE 2013

**AÑOS 203° y 154°**

**RESOLUCIÓN**

El Ministro del Poder Popular para el Turismo, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los numerales 5° y 6° del artículo 9 del Decreto N° 9.044 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.955 de fecha 29 de junio de 2012 y lo establecido en el numeral 19 del artículo 77 del Decreto N° 5.890 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.889 Extraordinario de fecha 31 de julio 2008, en concordancia con los artículos 11 y 13 del Decreto N° 3.094 de fecha 9 de diciembre de 1998 mediante el cual se dicta el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1998, este Despacho,

**RESUELVE,**

**Artículo 1°.** La presente Resolución tiene por objeto establecer las condiciones que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, para optar a una categoría, tomando como principio la salvaguarda e integridad física de los turistas, visitantes, trabajadoras, trabajadores y del entorno del establecimiento, a fin de garantizar la calidad del servicio prestado.

**Artículo 2°.** Los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, que presenten construcciones de valor patrimonial declarado por el ente competente, a los efectos de la categorización, se considerarán de forma especial para el cumplimiento de los requisitos y requerimientos de características constructivas y de servicios, con el fin de salvaguardar la estructura física y su valor patrimonial.

**Artículo 3°.** Dentro de los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo con valor patrimonial, se contemplan aquellos que:

1. Se ubiquen dentro de espacios naturales protegidos a los cuales les apliquen normas específicas de construcción.
2. Ofrezcan servicio de alojamiento turístico en construcciones que posean valor patrimonial (natural o cultural).
3. Se encuentren funcionando en edificaciones construidas previamente a la aplicación de esta norma y cuya posibilidad de remodelación y ampliación esté comprometido.

En cualquiera de los casos anteriores, el establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, debe cumplir con una evaluación previa por parte del Ministerio del Poder Popular para el Turismo para el otorgamiento de la categoría correspondiente.

**Artículo 4°.** Los requisitos de construcción, medidas de seguridad industrial y otros elementos técnicos contenidos en normativas vigentes que incidan de manera directa o indirecta en la prestación del servicio de alojamiento turístico, son considerados para la aplicación de la presente Resolución.

**Artículo 5°.** Los establecimientos que se encuentren contruidos antes de la entrada en vigencia de la presente Resolución, exceptuando aquellos establecidos en el artículo 2°, deben de igual forma cumplir con todos los requerimientos aquí establecidos, y en los casos de no cumplir con los índices arquitectónicos, deberán solicitar ante el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, una consulta técnica para su adecuación, sin detrimento de la prestación de los demás servicios suministrados por el establecimiento.

**Artículo 6°.** La categorización de los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo se realiza a través de un proceso administrativo que permite medir la calidad y

cantidad de servicios que ofrecen a los turistas y visitantes y cualquier otra consideración que establezca el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

**Artículo 7°.** A los efectos previstos en la presente Resolución, se entiende por:

1. **Apariencia:** Está relacionada con la decoración de una zona en general o un elemento en particular, con la cualidad de ser agradable a la vista, armonizar con el conjunto y adecuarse al nivel, ubicación geográfica y uso del establecimiento.
2. **Entorno inmediato:** Área que vincula el establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo con el ambiente inmediato exterior, bien sea éste de índole urbano o rural, cuyo radio de alcance estará en función de la superficie que el establecimiento ocupe dentro del ambiente, pudiendo abarcar todas o algunas de las siguientes áreas: frente, lateral (es) o posterior.
3. **Funcionalidad:** Se refiere a la eficiencia y adecuación de las áreas, muebles, enseres y equipos que presta el establecimiento de alojamiento tipo Posada de Turismo para la prestación de sus servicios.
4. **Capacidad de alojamiento:** Medida o número dado por la cantidad y ocupación máxima del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, considerado en relación a la dimensión de la unidad habitacional.
5. **Capacidad de ocupación por habitación:** Cantidad máxima de huéspedes que se pueden alojar en una habitación.
6. **Gestión de calidad:** Comprende las estrategias y métodos organizativos del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, a fin de mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de la gestión organizativa.
7. **Habitación sencilla:** Unidad habitacional dotada por una (1) cama para ocupación individual.
8. **Habitación doble:** Unidad habitacional dotada por dos (2) camas para ocupación individual o una (1) cama para ocupación doble.
9. **Habitación múltiple:** Unidad habitacional dotada por tres (3) o más camas para la ocupación múltiple.

10. **Instrumentos administrativos:** Comprenden los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo que apoyan el quehacer de las dependencias o divisiones del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo.
11. **Instructivo técnico:**
12. **Localización:** Especificación del lugar donde se encuentra situado el establecimiento de alojamiento tipo Posada de Turismo.
13. **Mantenimiento correctivo:** Acciones que responden específicamente a la reparación o corrección inmediata de las fallas imprevistas, que hayan sido detectadas en el establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo.
14. **Mantenimiento diario:** Acciones que tienen como objetivo principal la preservación de todas las áreas en general del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, de acuerdo a la planificación diaria.
15. **Mantenimiento preventivo:** Acciones planificadas para mantener en óptimas condiciones la infraestructura, maquinarias, equipos, herramientas y utensilios del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, con el fin de aumentar la vida útil de los mismos, minimizar los costos de reparaciones, así como disminuir accidentes y emergencias.
16. **Responsabilidad social:** Comprende las acciones, estrategias o métodos empleados por el establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, para asumir la responsabilidad social sobre sus trabajadores, trabajadoras y comunidad local, dentro de la cual se consideran aspectos como los derechos humanos, prácticas laborales, ambiente y el desarrollo socioproductivo.
17. **Servicios complementarios:** Se refiere a todos aquellos ofrecidos por el establecimiento, adicionales al servicio de alojamiento, pudiendo ser estos de tipo recreativo, ejecutivo, eventos, infantiles, de salud, para mascotas, de alimentos y bebidas, entre otros.

**Artículo 8°:** Los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo deben contar con cinco (5) aspectos fundamentales, para obtener la respectiva categoría:

1. **Entorno Físico,** vinculado con la apariencia, aspecto y característica del entorno inmediato al establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo.

2. **Edificación**, vinculado con las características físicas (apariencia, aspecto, condiciones) y funcionalidad del inmueble diseñado o construido para operar como establecimiento de alojamiento tipo Posada de Turismo, con instalaciones, equipamientos y servicios adecuados a su función, siempre que cumplan con las condiciones mínimas de seguridad e higiene.
3. **Administrativo**, vinculado con las actividades de planeación, organización, ejecución y control del entorno administrativo del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, para su operatividad, gestión de calidad y responsabilidad social.
4. **Servicios Complementarios**, guarda relación con todos aquellos servicios adicionales al de alojamiento que a bien tenga brindar la Posada de Turismo, de acuerdo a lo establecido en la presente Resolución. Los Servicios Complementarios quedarán en función de lo que el dueño o administrador del establecimiento estime a bien ofrecer siempre que cumplan con las condiciones mínimas de seguridad e higiene.
5. **Gestión Ambiental**: referida al conjunto de acciones encaminadas a lograr lo relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, tomando en cuenta los estudios e información que existen sobre la materia. Esta área de gestión incluye las siguientes categorías de análisis: manejo del recurso agua; consumo de energía; manejo de residuos; control de la contaminación; información y educación ambiental; conservación de la flora y fauna; y respeto a la cultura local.

**Artículo 9°.** El mantenimiento de un establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, se refiere a la limpieza y conservación de las áreas, muebles, enseres, equipos y maquinarias, el cual será diario, preventivo y correctivo de acuerdo a las necesidades y planificación sobre la materia.

**Artículo 10°.** Las áreas, mobiliario, enseres y equipos de los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, deben ser funcionales de acuerdo con la prestación del servicio ofrecido.

**Artículo 11°.** Los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, tienen como condiciones generales las siguientes:

1. El número máximo de unidades habitacionales será igual a veinte (20) y la altura máxima de la edificación no será mayor de dos (2) plantas (planta baja y primer piso).
2. Toda construcción nueva deben cumplir con las condiciones de desarrollo (variables urbanas), emitidas por los órganos competentes, según la localización del terreno.
3. Todo establecimiento que se destine como alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, debe contar con la factibilidad socio técnica de conformidad con el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.
4. La infraestructura, así como todo equipo, enseres y decoración deben permanecer en buen estado de conservación, mantenimiento y limpieza.
5. Cada área de servicio debe estar delimitada e independiente de las otras de acuerdo a los parámetros establecidos en la presente Resolución.
6. Cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad industrial y sanidad.

**Artículo 12°.** Los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo no podrán utilizar una categoría hasta tanto la haya autorizado por escrito el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

**Artículo 13°.** Se establecen las siguientes definiciones por categoría:

1. **Categoría una (1) estrella:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, que adicional a los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracteriza por ofrecer el servicio de hospedaje, con servicio sanitario privado o colectivo y facilita el comedor familiar para el uso del turista y visitante. Esta categoría se identificará con el símbolo de una (01) estrella.
2. **Categoría dos (2) estrellas:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, que adicional a los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan por ofrecer el servicio de hospedaje,

con servicio sanitario privado o colectivo y un (1) turno de alimentos y bebidas. Esta categoría se identificará con el símbolo dos (02) estrellas.

3. **Categoría tres (3) estrellas:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, que adicional a los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan por ofrecer el servicio de hospedaje, con servicio sanitario privado, dos (2) turnos de alimentos y bebidas y un (1) servicio complementario. Esta categoría se identificará con el símbolo de tres (03) estrellas.
4. **Categoría cuatro (4) estrellas:** Aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, que adicional a los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan por ofrecer el servicio de hospedaje, con servicio sanitario privado, tres (3) turnos de alimentos y bebidas y dos (2) servicios complementarios. Esta categoría se identificará con el símbolo que cuatro (04) estrellas.

Los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, deberán cumplir por lo menos con una estrella para operar, so pena de ser sancionado de acuerdo a la previsto en la Ley Orgánica de Turismo.

**Artículo 14º.** La simbología establecida para denotar la categoría de los establecimientos de alojamiento tipo Posada de Turismo está representada por estrellas, de una (1) a cuatro (4).

CATEGORÍA	SÍMBOLO
Una (1) estrella	
Dos (2) estrellas	
Tres (3) estrellas	
Cuatro (4) estrellas	

**Artículo 15°.** Los servicios complementarios a que se refiere esta resolución serán evaluados según la normativa correspondiente considerando las condiciones mínimas construcción, equipamiento y servicios.

Aquellos servicios que no se mencionen en el instructivo, serán evaluados considerando el mantenimiento y conservación de las instalaciones, equipos, entre otros elementos o servicios complementarios que el establecimiento ofrezca al turista y visitante.

**Artículo 16.** La gestión ambiental a que hace referencia el artículo 8 de la presente Resolución será evaluada según las categorías de análisis contempladas en la Guía Básica de Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organizacional.

Si del resultado de la evaluación de la Gestión Ambiental que se realice de acuerdo a la Guía Básica, se verifica que el establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo cumple con el noventa y cinco por ciento (95%) de los indicadores de gestión, el Ministerio del Poder Popular para el Turismo incrementará en un cinco por ciento (5%) la ponderación resultante de la evaluación de categorización realizada según el tabulador de servicios previsto en la presente Resolución.

Si del resultado de la evaluación de la Gestión Ambiental que se realice de acuerdo a la Guía Básica, se verifica que el establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo cumple con menos del cincuenta por ciento (95%) de los indicadores de gestión, el Ministerio del Poder Popular para el Turismo reducirá en un cinco por ciento (5%) la ponderación resultante de la evaluación de categorización realizada según el tabulador de servicios previsto en la presente Resolución.

**Artículo 17.** A los fines de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos en el presente tabulador, el establecimiento debe cumplir con todos los requisitos donde aparezca el símbolo de estrella (\*) o bien alguna especificación en la categoría que desee optar, y en los requisitos donde aparezca el símbolo de guión (-) no es obligatorio dicho cumplimiento.

**Artículo 18.** Se establece el siguiente tabulador para los establecimientos de alojamiento tipo Posada de Turismo:

Nº	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
<b>ENTORNO FÍSICO</b>							
<b>1</b>	<b>Jardines – Paisajismo:</b>						
1.1	Áreas verdes u ornatos próximos a la posada de turismo.	-	*	*	*	- Los establecimientos una (1) estrella que dispongan de jardines y paisajismo deberán cumplir con los establecido en la presente Resolución. - Contar con iluminación a partir de la puesta del sol.	Las áreas verdes, espacios públicos y ornatos, deben encontrarse bien cuidadas y libres de escombros y basura.
<b>EDIFICACIÓN</b>							
<b>2</b>	<b>EDIFICACIÓN: La altura máxima no excederá de dos (2) pisos.</b>						
<b>2.1</b>	<b>Construcción:</b>						
2.1.1	Fachada.	*	*	*	*	- Las redes de servicios, deben ser conducidas a través de ductos o canales aislantes y deben de estar ocultas -Contar con canales para la recolección de agua de lluvias.	- El material que recubra la fachada (pintura, ladrillos, etc.) así como los canales de recolección de agua de lluvias, deben estar en buen estado, sin manchas, decoloración, óxido, sucio, huecos, grietas, ni telarañas. - Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
<b>2.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
2.2.1	Elementos ornamentales en la entrada principal del establecimiento.	-	*	*	*	En armonía con los elementos decorativos de la edificación.	En buen estado de conservación y mantenimiento.
2.2.2	Áreas verdes externas	-	*	*	*		Tanto la vegetación como el equipamiento existente (bancos, luminarias, entre otros) deben estar en buen estado de conservación, mantenimiento y funcionalidad.
2.2.3	Identificación comercial del establecimiento.	*	*	*	*	La identificación debe estar visible, iluminada y de rápida ubicación, en concordancia con el diseño arquitectónico.	La identificación debe mantenerse en buen estado, carecer de manchas, decoloración, óxido, sucio, huecos, grietas o cualquier signo de deterioro.
<b>3</b>	<b>ESTACIONAMIENTO</b>						
<b>3.1</b>	<b>Construcción:</b>						
3.1.1	Área integrada a la edificación o en su área perimetral.	-	-	-	*	- La cantidad mínima de puestos dependerá del número de habitaciones. - Puestos de estacionamiento de 25 a 30 m <sup>2</sup> por vehículo (incluyendo circulación). - En caso de no contar con esta área, puede ser subarrendada, y, en caso de la misma esté a una distancia mayor a ciento cincuenta (150) metros del establecimiento, cumpliendo con las especificaciones señaladas	Debe encontrarse en buen estado de mantenimiento, higiene y seguridad: - Pavimentada (asfalto, granzón, concreto, adoquines o similar) y sin huecos. - Iluminado. - Demarcado, señalizado (entrada(s), salida(s), emergencia, sentido de circulación, áreas de interés). - Arborización en caso de estacionamiento al aire libre. - Aceras y rampas para personas con discapacidad.

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
						anteriormente.	
3.1.2	Deberá contar con puestos para personas con discapacidad.	-	-	-	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
<b>3.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
3.2.1	Iluminación permanente.	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y funcionar en su totalidad.
3.2.2	Señalización.	-	-	-	*		Debe mantenerse en buen estado, carecer de manchas, decoloración, óxido, sucio o cualquier signo de deterioro.
3.2.3	Equipos para la prevención y control de incendio.	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
<b>3.3</b>	<b>Servicio:</b>						
3.3.1	Resguardo de los vehículos de los turistas y visitantes.	-	-	-	24 h	Tiempo mínimo de servicio.	
<b>4</b>	<b>ACCESIBILIDAD INTERNA</b>						
<b>4.1</b>	<b>Entrada principal:</b>						
<b>4.1.1</b>	<b>Construcción:</b>						
4.1.1.1	Entrada Principal.	*	*	*	*	Debe guardar armonía con los aspectos de la edificación.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
<b>4.1.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
4.1.2.1	Puertas acorde con la estructura y decoración.	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.1.2.2	Rampas para uso peatonal y personas con discapacidad.	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
4.1.2.3	Iluminación.	*	*	*	*		
<b>4.2</b>	<b>Entrada de servicio o área de maniobra:</b>						
<b>4.2.1</b>	<b>Construcción:</b>						
4.2.1.1	Área para la entrada del personal.	-	-	*	*	- En establecimientos de cuatro (4) estrellas, el área debe ser independiente a la entrada de los turistas y visitantes.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
4.2.1.2	Área de carga – descarga.	-	-	*	*		
<b>4.2.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
4.2.2.1	Puerta o vía de acceso para el personal que labora en el establecimiento.	-	-	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2.2.2	Espacio demarcado y señalizado para la carga y descarga de productos.	-	-	*	*	- Puede existir un estacionamiento pequeño para los proveedores.	
<b>4.3</b>	<b>Área de circulación:</b>						
<b>4.3.1</b>	<b>Construcción:</b> Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.						
4.3.1.1	Pasillos.	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, entre otros elementos deben estar en buen

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
							estado de mantenimiento.
4.3.1.2	Rampas en todas las áreas de circulación.	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
<b>4.3.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
4.3.2.1	Señalización.	*	*	*	*	-Señales que permitan identificar las diferentes áreas de uso turístico, administrativas y servicios, entre otras. - Señales de las salidas de escape y de seguridad que deben corresponder con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.2.2	Iluminación permanente, natural y artificial.	*	*	*	*		
4.3.2.3	Luces de emergencia	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia. - Los pasillos deben contar con luces de emergencia con energía propia para casos de apagones o siniestros.	
4.3.2.4	Los pasillos deben contar con luces de emergencia con energía propia para casos de apagones o siniestros.	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
4.3.2.5	Rampas de circulación.	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
4.3.2.6	Equipos y sistemas para el control de incendio.	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
<b>4.3.3</b>	<b>Servicios:</b>						
4.3.3.1	Circulación adecuada en todas las áreas del establecimiento.	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
<b>4.4</b>	<b>Escaleras de uso público:</b> Cuando el establecimiento lo requiera.						
<b>4.4.1</b>	<b>Construcción:</b> Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.						
<b>4.4.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
4.4.2.1	Pasamanos.	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.2	Peldaños con antirresbalante.	*	*	*	*		
4.4.2.3	Iluminación.	*	*	*	*		
4.4.2.4	Señalización.	*	*	*	*		Debe mantenerse en buen estado, carecer de manchas, decoloración, óxido o cualquier signo de deterioro
<b>5</b>	<b>RECEPCIÓN – VESTÍBULO</b>						
<b>5.1</b>	<b>Recepción</b>						
<b>5.1.1</b>	<b>Construcción:</b>						
5.1.1.1	Recepción libre de obstáculos y a la vista.	*	*	2,25	3,00	- Área mínima en m <sup>2</sup> - En viviendas existentes remodelada o acondicionada como	El piso, alfombra, paredes cortinas, techo, lámparas o cualquier otro elemento estructural o decorativo debe de

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
						alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, la recepción podrá estar incorporada al área de estar o sala.	estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
<b>5.1.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
5.1.2.1	Mostrador de recepción, registro, información, caja.	*	*	*	*	- En los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas, se puede disponer de un mueble tipo escritorio.	Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.1.2.2	Sistema de reservación digital o manual.	-	*	*	*		
5.1.2.3	Central telefónica.	-	-	-	*	- Debe contar con guía telefónica local.	Debe estar en funcionamiento.
5.1.2.4	Línea telefónica	-	*	*	-	- Debe contar con guía telefónica local.	
<b>5.1.3</b>	<b>Servicios:</b>						
5.1.3.1	Personal disponible a prestar el servicio de recepcionista.	*	*	*	*	- En los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas, un mínimo de servicio de 12 horas. Para tres (3) y cuatro (4) estrellas tiempo mínimo de servicio de veinticuatro (24) horas.	
5.1.3.2	Personal con dominio del idioma inglés.	-	-	-	*		
5.1.3.3	Personal responsable de atención a los turistas y visitantes de forma inmediata (servicio por turno).	*	*	*	*		
5.1.3.4	Despertador a solicitud de los turistas.	*	*	*	*	En los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas, dispondrá de algún mecanismo electrónico para tal fin. Para tres (3) y cuatro (4) estrellas el tiempo mínimo de servicio de veinticuatro (24) horas	Debe estar en funcionamiento.
5.1.3.5	Mensajes a los turistas.	-	-	*	*		
<b>5.2</b>	<b>Vestíbulo y Estar principal</b>						
<b>5.2.1</b>	<b>Construcción:</b>						
5.2.1.1	Área del vestíbulo y estar principal.	-	12,00	14,00	16,00	- Área mínima en m <sup>2</sup>	El piso, alfombra, paredes cortinas, techo, lámparas o cualquier otro elemento estructural o decorativo deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.1.2	Área para sala de estar.	10,00	-	-	-		
<b>5.2.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
5.2.2.1	Muebles y accesorios que permitan acondicionar al salón para la espera de los	-	*	*	*	- El mobiliario y los accesorios deben permitir la libre circulación y deberán guardar armonía con el ambiente.	- La apariencia y confort deben ser acordes a la categoría del establecimiento. - Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
	turistas y visitantes.						
5.2.2.2	Prensa o periódico Nacional e Internacional.	-	-	-	*		
5.2.2.3	Prensa o periódicos locales y nacionales.	-	-	*	*		
5.2.2.4	Servicio de Internet inalámbrico (Wi-Fi).	-	-	-	*		Debe estar en funcionamiento.
5.2.2.5	Televisor de nueva tecnología o generación con y servicio de canales adicionales a la señal abierta .	-	-	*	*		Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.6	Televisión.	-	*	-	-		
5.2.2.7	Teléfono público con salidas nacional e internacional.	1	1	1	2	- Cantidad mínima según la categoría. - Deben estar señalizados.	
5.2.2.8	Información Turística	*	*	*	*	Por cualquier medio (audiovisual o impreso).	
<b>5.2.3</b>	<b>Servicios:</b>						
5.2.3.1	Refrigerios o Coffee Break a solicitud de los turistas y visitantes.	-	-	-	*	- Mínimo un (01) servicio diario, sin costo adicional.	
<b>5.3</b>	<b>Sanitarios públicos para damas y caballeros:</b>						
<b>5.3.1</b>	<b>Construcción:</b>						
5.3.1.1	Las dimensiones de las salas sanitarias estarán de acuerdo con el número y tipo de las piezas sanitarias que se instalarán en ellas, previendo los espacios mínimos necesarios para su adecuado uso, limpieza, reparación e inspección.	-	*	*	*	- Los baños para personas con discapacidad deben cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	El piso, paredes, techo, lámparas o cualquier otro elemento estructural o decorativo deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.1.2	Debe contar con ventilación natural o inducida	-	*	*	*		
5.3.1.3	Debe contar con iluminación natural o artificial.	-	*	*	*		
<b>5.3.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
5.3.2.1	Lavamanos.	-	*	*	*	En establecimientos de cuatro (4) estrellas, contarán como mínimo con un lavamanos para personas con discapacidad, cumpliendo con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.3.2.2	Excusado.	-	*	*	*		
5.3.2.3	Espejo.	-	*	*	*		

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
5.3.2.4	Jabón de Tocador.	-	*	*	*		
5.3.2.5	Papel secante con dispensador.	-	*	*	*		
5.3.2.6	Papeleras.	-	*	*	*		
5.3.2.7	Papel Higiénico color blanco.	-	*	*	*		
5.3.2.8	Señalización.	-	*	*	*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En las entradas a los servicios sanitarios de uso público accesible a una persona en silla de ruedas dentro de dichos servicios sanitarios, debe colocarse el símbolo internacional de accesibilidad.</li> <li>- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.</li> </ul>	Debe mantenerse en buen estado, carecer de manchas, decoloración, óxido o cualquier signo de deterioro
5.3.2.9	Mobiliario para baños para personas con discapacidad.	-	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
<b>6</b>	<b>UNIDADES HABITACIONALES:</b>						
<b>6.1</b>	<b>Habitación:</b>						
<b>6.1.1</b>	<b>Construcción:</b>						
6.1.1.1	Habitación Sencilla.	7,00	8,00	9,00	10,00	- Área mínima en m <sup>2</sup>	
6.1.1.2	Habitación Doble	9,00	10,00	12,00	13,00		
6.1.1.3	Habitación común o colectiva.	-	-	4,50	5,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Área mínima en m<sup>2</sup></li> <li>- Máximo seis (6) plazas por unidad habitacional.</li> <li>- Los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas que cuenten con este tipo de habitación, su ocupación máxima será de ocho (8) turistas. Se tomará como medida mínima la correspondiente a la habitación doble más los m<sup>2</sup> adicionales por cada cama según la categoría.</li> </ul>	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.1.1.4	Habitación para personas con discapacidad.	*	*	*	*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mínimo una (01) por cada diez (10) habitaciones.</li> <li>- En caso de que el establecimiento tenga entre seis (06) a nueve (09) habitaciones, debe contar con al menos una (01) habitación acondicionada para personas con discapacidad.</li> <li>- No aplicable para establecimientos de una (01) a cinco (05) habitaciones.</li> </ul>	
6.1.1.5	Mínimo una (1) ventana externa con entrada de luz y ventilación natural en la habitación.	*	*	*	*	- En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, las cerraduras, controles y accesorios que puedan	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
						ser manipulados por los usuarios, se deben colocar a una altura comprendida entre 0,50 m y 1,20 m. - Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
6.1.1.6	Puerta de acceso directo a la habitación.	0,8	0,80	0,80	0,80	- Medida mínima del ancho. - Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.1.7	Iluminación completa y suficiente (directa e indirecta).	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de funcionalidad.
<b>6.1.2</b>	<b>Equipamiento:</b> En las unidades habitacionales para personas con discapacidad se debe cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.						
6.1.2.1	Puerta de habitación con llave.	*	*	*	*	Debidamente identificadas en la parte anterior; con mirilla óptica, pasador de seguridad, instrucciones de emergencia y evacuación ubicadas en la parte posterior.	En buen estado de mantenimiento.
6.1.2.2	Aviso de no molestar.	*	*	*	*		
6.1.2.3	Aviso de vías de escape y procedimiento de emergencia.	*	*	*	*		
6.1.2.4	Cama(s): individual, matrimonial, queen size, king size, o cualquier otro.	*	*	*	*	No es condicionante ningún tipo en particular, dependerá del mercado de clientes del la Posada de Turismo; sin embargo, la medida mínima debe ser de 0,90 x 1,90 m. El espacio para la circulación a cada lado de la(s) cama(s) será de 0,60 m, exceptuando el lado de la cabecera de la cama. Con protectores y colchones con fecha de rotación vigente.	En buen estado de mantenimiento.
6.1.2.5	Lencería incluyendo cobija y almohadas por cama.	*	*	*	*	- De ser una cama matrimonial, queen size, king size, contará mínimo con dos (2) almohadas.	
6.1.2.6	Porta maleta.	-	*	*	*		
6.1.2.7	Clóset empotrado.	-	*	*	*	- Medidas mínimas: 1,00 m de ancho x 0,70 m de profundidad.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.8	Gavetero o estante	*	-	-	-		
6.1.2.9	Mueble de tocador con espejo y silla o cómoda con espejo y silla.	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.10	Una (1) mesa de noche provista de medios de iluminación sobre éstas	*	*	-		La iluminación puede estar sobre la mesa de noche,	

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
	o en las adyacencias de la cama que proporcionen una adecuada iluminación en ese punto.					adosada en la pared o en la cabecera de la cama. El interruptor debe estar al alcance de la persona que yace sobre la cama.	
6.1.2.11	Dos (2) mesas de noche provistas de medios de iluminación sobre éstas o en las adyacencias de la cama que proporcionen una adecuada iluminación en ese punto.	-	-	*	*		
6.1.2.12	Cortinas o persianas en todas las ventanas de las habitaciones.	*	*	*	*	- No traslúcidas.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.13	Espejo de cuerpo entero.	-	-	-	*	En los casos de que el espejo esté adosado a la pared deberá estar a una altura de hasta 25 cm sobre el nivel del piso. Sus medidas mínimas serán de 1,50 m de alto por 60 cm de ancho.	En buen estado de mantenimiento.
6.1.2.14	Cesta o Papelera.	*	*	*	*		
6.1.2.15	Televisor a color con control remoto y servicio de canales adicionales a la señal abierta en cada habitación.	-	-	*	*	- El control remoto puede ser a solicitud de los turistas.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.16	Televisor a color con control remoto y servicio de señal abierta en cada habitación.	-	*	-	-		
6.1.2.17	Nevera ejecutiva.	-	-	-	*		
6.1.2.18	Sistema de ventilación regulable y silenciosa.	*	*	*	*		
6.1.2.19	Bolsa para ropa sucia.	-	-	-	*		
6.1.2.20	Jarra y vasos para agua potable, según el número de turistas.	*	*	*	*	- Si existe servicio de agua mineral envasada, solo se requieren los vasos.	En buen estado de mantenimiento.
6.1.2.21	Tomacorriente.	*	*	*	*	- Con indicador de voltaje Cumplir con la normativa legal vigente.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.1.2.22	Interruptores de los circuitos de iluminación.	*	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal vigente.	
<b>6.1.3</b>	<b>Servicios:</b>						
6.1.3.1	Agua mineral envasada.	-	-	*	*	- Servicio gratuito según la ocupación, durante toda la estadía.	
6.1.3.2	Agua potable.	*	*	-	-		

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
6.1.3.3	Cuna o corral a solicitud de los turistas.	-	-	-	*		
6.1.3.4	Lencería extra a solicitud de los turistas.	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
6.1.3.5	Cambio de sábanas por cada nuevo turista.	*	*	*	*	- Dependerá de la política de conservación y preservación al ambiente que disponga el establecimiento (cambio diario, cada 2 días o cada 3 días o a solicitud de los turistas). - La política de conservación y preservación al ambiente empleada por el establecimiento debe estar publicada en las habitaciones, a la vista de los turistas.	
6.1.3.6	Servicio de recepción de mensajes a través del establecimiento.	-	*	*	*		
6.1.3.7	Servicio de conexión a Internet en la habitaciones.	-	-	-	*		
6.1.3.8	Servicio de Hielo.	-	-	*	*		
<b>6.2</b>	<b>Servicio Sanitario:</b>						
<b>6.2.1</b>	<b>Construcción:</b>						
6.2.1.1	Área de sanitario.	2,5	2,5	2,5	3,5	- Área mínima m <sup>2</sup> - En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia. - Los baños colectivos serán proporcional a las personas servidas y separadas para damas y caballeros, deben cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.2.1.2	Ventilación a través de descarga o ventanas.	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
6.2.1.3	Tomacorriente.	*	*	*	*	- Con indicador de voltaje. - En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
6.2.1.1	Iluminación general.	*	*	*	*		
<b>6.2.2</b>	<b>Equipamiento:</b> En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, los accesorios sanitarios tales como dispensador de jabón, dispensador de toallas u otros, deben ubicarse a una altura máxima de 1,00 m sobre el nivel del piso y cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.						
6.2.2.1	Gancho (hook) detrás	*	*	*	*		En buen estado de

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
	de cada puerta.						mantenimiento.
6.2.2.2	Lavamanos.	*	*	*	*		
6.2.2.3	Jabonera para el lavamanos.	*	*	*	*		
6.2.2.4	Espejo.	*	*	*	*		
6.2.2.5	Ducha.	*	*	*	*	- En caso de ser unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento.
6.2.2.6	Jabonera en el área de la ducha.	*	*	*	*		
6.2.2.7	Cortina de ducha.	*	*	*	*	- En caso de ser unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento.
6.2.2.8	Excusado con tapa.	*	*	*	*		
6.2.2.9	Porta toallas.	*	*	*	*		
6.2.2.10	Porta papel sanitario	*	*	*	*		
6.2.2.11	Papelera	*	*	*	*		
6.2.2.12	Alfombrín de baño.	-	-	*	*	- Dimensiones mínimas 48 x 68 cm En habitaciones para personas con discapacidad no es aplicable este requisito.	
6.2.2.13	Pastilla de jabón diaria.	*	*	*	*	- En función de la capacidad de ocupación de la habitación.	
6.2.2.14	Papel higiénico color blanco, mínimo dos rollos.	*	*	*	*		
6.2.2.15	Kit de baño (jabón, champú y acondicionador).	-	-	*	*		
6.2.2.16	Juego de toallas de tres (3) piezas por turista.	-	-	-	*	Un juego de toallas está conformado por: - Una toalla de ducha: Dimensión mínima de 60 cm x 1,40 m. - Una toalla de mano: Dimensión mínima de 40 cm x 70 cm. -Una toalla facial: Dimensión mínima de 30 cm x 30 cm.	En buen estado de mantenimiento.
6.2.2.17	Juego de toallas de dos (2) piezas por turista.	*	*	*	-	Un juego de toallas está conformado por: - Una toalla de ducha: Dimensión mínima de 60 cm x 1,40 m. - Una toalla de mano: Dimensión mínima de 40 cm x 70 cm.	
6.2.2.18	Vasos.	*	*	*	*	- Por cantidad de turistas o según la ocupación.	
<b>6.2.3</b>	<b>Servicios:</b>						

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
6.2.3.1	Cambio de lencería de toallas.	*	*	*	*	- Dependerá de la política de conservación y preservación al ambiente que tenga establecido el establecimiento (cambio diario, cada 2 días o cada 3 días) o a solicitud del turista. - La política de conservación y preservación al ambiente empleada por el establecimiento debe estar publicada en las habitaciones, a la vista de los turistas.	
<b>7</b>	<b>SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>						
<b>7.1</b>	<b>Construcción:</b>						
7.1.1	Área de comedor.	*	1,40	1,60	1,80	- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice. - En viviendas existentes remodeladas o acondicionadas como alojamiento turístico tipo Posada, se ofrecerá el servicio de comedor.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
7.1.2	Contará con salida de emergencia.	-	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal vigente	
<b>7.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
7.2.1	Sistema de ventilación regulable y silencioso.	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento.
7.2.2	Mueble para la lencerías y cubiertos.	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
7.2.3	Mesas para los comensales.	*	*	*	*	En viviendas ya existentes se ofrece el servicio.	
7.2.4	Sillas disponibles para los comensales de acuerdo a la capacidad de la mesa.	*	*	*	*	En viviendas ya existentes se ofrece el servicio.	
7.2.5	Vajilla de porcelana, loza o barro, uniformes y completas, sin defectos.	*	*	*	*	En viviendas ya existentes se ofrece el servicio.	
7.2.6	Cubertería de acero inoxidable.	*	*	*	*	En viviendas ya existentes se ofrece el servicio.	
7.2.7	Cristalería y otros elementos de servicio acordes con la gastronomía artesanal.	*	*	*	*	En viviendas ya existentes se ofrece el servicio.	
7.2.8	Individuales colocados para cada comensal.	-	*	*	*		
7.2.9	Servilletas de papel.	*	*	*	*		
7.2.10	Lámparas de batería recargable.	-	-	-	*		
7.2.11	Lámparas de batería recargable o de combustible.	-	*	*	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
<b>7.3</b>	<b>Servicios:</b>						
7.3.1	Tres (3) turnos de comidas diarios (durante dos horas consecutivas, cada uno).	-	-	-	*		
7.3.2	Dos (2) turnos de comidas diarios (durante dos horas consecutivas, cada uno).	-	-	*	-		
7.3.3	Un (1) turno de comida durante dos horas.	-	*	-	-		
7.3.4	Menú con lista de precios (mínimo dos idiomas) con opción de platos autóctonos de la localidad, nacionales e internacionales.	-	-	-	*		En buen estado de mantenimiento.
7.3.5	Menú con lista de precios y con opción de platos autóctonos de la localidad, nacionales e internacionales.	-	*	*	-		
7.3.6	Personal uniformado e identificado.	-	*	*	*		
<b>8</b>	<b>COCINA:</b>						
<b>8.1</b>	<b>Construcción:</b>						
8.1.1	Área destinada para la cocina en relación a la capacidad de la unidad habitacional.	*	0,40	0,45	0,50	- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice. - En viviendas existentes remodeladas o acondicionadas como alojamiento turístico tipo Posada, la cocina será la misma que la del uso familiar.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.2	Área para armar los platos.	-	*	*	*		
8.1.3	Área para la despensa diaria.	-	-	0,20	0,20	- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice.	
8.1.4	Área para almacén de utensilios.	-	*	*	*		
8.1.5	Zona de lavado: vajilla, cristalería, ollas, remoción de basura y desperdicios.	-	*	*	*		
8.1.6	Área para la cava, congelador o refrigerador.	-	-	0,20	0,20	- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice. - Los establecimientos de dos (2) estrellas contarán con refrigerador.	
<b>8.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
8.2.1	Cocina con extractor de humo.	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
8.2.2	Sistema de Ventilación.	-	*	*	*		
8.2.3	Dispensa de uso diario.	*	*	*	*	- Los establecimientos pueden contar con un mueble para el almacenaje diario.	
8.2.4	Cavas o refrigerador de uso diario.	-	*	*	*		
8.2.5	Mesa de uso general para la preparación.	-	*	*	*		
8.2.6	Guantes para el manejo de vegetales.	-	*	*	*		
<b>8.3</b>	<b>Servicios:</b>						
8.3.1	Desayunos, almuerzos o cenas.	-	*	*	*	- Los platos deben ser servidos con buena presentación, a la temperatura adecuada y acorde con lo señalado en el menú.	
<b>9</b>	<b>ÁREA ADMINISTRATIVA:</b>						
<b>9.1</b>	<b>Construcción:</b>						
9.1.1	Área claramente definida para la gestión administrativa del establecimiento.	*	6,00	7,00	9,00	- Medida mínima del área en m <sup>2</sup> - El área debe contar con una ventilación apropiada para el bienestar de los trabajadores y trabajadoras. - En viviendas existentes remodeladas o acondicionadas como alojamiento turístico tipo Posada, dispondrá de mueble, para la gestión administrativa del establecimiento.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
9.1.2	Área de baños para el personal (Damas y Caballeros).	-	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
9.1.3	Salidas de emergencia claramente identificadas y sin obstáculos ni barreras.	*	*	*	*		
<b>9.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
9.2.1	Mobiliario y equipos necesarios para su funcionamiento.	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
9.2.2	Lámparas para la iluminación artificial.	*	*	*	*		
9.2.3	Sistema de seguridad contra incendio.	*	*	*	*		
9.2.4	Baños para el personal (damas y caballeros).	*	*	*	*	- Dotación mínima: lavamanos, espejo, jabón líquido con dispensador, toallas absorbentes, excusados, papeleras. Debe estar señalizado.	

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
9.2.5	Sistema de ventilación.	*	*	*	*		
<b>9.3</b>	<b>Servicios:</b>						
9.3.1	Asistencia tanto a los turistas y visitantes como al personal cuando esta sea requerida.	*	*	*	*		
<b>10</b>	<b>DEPENDENCIA DE SERVICIOS GENERALES:</b>						
<b>10.1</b>	<b>Construcción:</b>						
10.1.1	Área claramente definida para la operación de la gerencia de habitaciones.	*	*	*	*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En los establecimientos de una (1) estrella, el área podrá ser un espacio dentro del área administrativa.</li> <li>- En viviendas existentes remodeladas o acondicionadas como alojamiento turístico tipo Posada, dispondrá de mueble, para la gestión operativa del establecimiento.</li> </ul>	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
10.1.2	Zona claramente definida para la lavandería.	*	*	*	*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo para el uso interno del establecimiento.</li> <li>- En caso de no tener el equipamiento ni el área puede ser prestada por terceros.</li> </ul>	
10.1.3	Zona para el depósito de ropa sucia.	-	-	0,20	0,25	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice.</li> <li>- Los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas, contarán con un mueble tipo clóset para el resguardo de la ropa sucia.</li> </ul>	
10.1.4	Zona de depósito para artículos y utensilios de limpieza de todas las áreas del establecimiento.	-	*	*	*		
10.1.5	Zona para el depósito de lencería y utilería.	-	*	*	*		
10.1.6	Zona para el cuarto de camarera (con lavamopas).	*	*	*	*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el establecimiento es de dos (2) pisos, debe disponer de este servicio en cada piso.</li> </ul>	
10.1.7	Zona para depósito de basura.	0,20	0,20	0,20	0,20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice.</li> <li>- Los establecimientos de una (1) estrella podrán contar con recolectores de basura.</li> </ul>	
10.1.8	Zona claramente definida para la oficina de mantenimiento.	-	-	*	*		

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
10.1.9	Área para el tanque de agua.	*	*	*	*	En viviendas existentes remodeladas o acondicionadas como alojamiento turístico tipo Posada, dispondrá de un tanque de agua.	buen estado de mantenimiento.
10.1.10	Área de la planta eléctrica.	-	-	-	*		
<b>10.2</b>	<b>Equipamiento:</b>						
10.2.1	Lámparas para la iluminación artificial.	*	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.2.2	Mueble para el depósito de ropa sucia.	*	*	*	*	- Los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas pueden contar con un clóset o mueble para el resguardo de la ropa sucia.	
10.2.3	Mueble para el depósito de lencería y utilería.	*	*	*	*	- Los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas pueden contar con un clóset o mueble para el resguardo de la lencería.	
10.2.4	Sistema de ventilación.	*	*	*	*		
10.2.5	Lavadoras y secadoras.	*	*	*	*	- En caso de no tener el equipamiento ni el área puede ser prestado por terceros.	
10.2.6	Productos para la limpieza, lavado o mantenimiento.	*	*	*	*	- Tanto para el mantenimiento de las habitaciones como la lencería correspondiente.	
10.2.7	Artículos de limpieza para las habitaciones.	*	*	*	*		
10.2.8	Kits o amenities de las habitaciones.	-	-	*	*		
10.2.9	Depósito para artículos y utensilios de limpieza de todas las áreas del establecimiento.	-	*	*	*		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
10.2.10	Contenedores de basura, situados lo más lejos posible de las zonas de almacén, manipulación de alimentos y zona habitacional.	*	*	*	*		
10.2.11	Tanque de agua.	*	*	*	*		
10.2.12	Planta eléctrica.	-	-	-	*		
10.2.13	Botiquín de Primeros Auxilios.	-	*	*	*	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	
10.2.14	Área para los sanitarios.	*	*	*	*	- Pueden ser utilizados los que estén en un área cercana al departamento. Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventana entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
<b>10.3</b>	<b>Servicios:</b>						
10.3.1	Mantenimiento y limpieza de todas las	*	*	*	*		

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
	áreas y equipos del establecimiento.						
10.3.2	Atención inmediata a los turistas y visitantes cuando sea solicitada.	*	*	*	*		
<b>11</b>	<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>						
<b>11.1</b>	<b>Construcción:</b>						
11.1.1	Servicios complementarios: recreativos; ejecutivo y de eventos; Infantiles; de salud; para mascotas; de alimentos y bebidas.	-	-	1	2	<p>- Cantidad mínima de servicios complementarios a ofrecer.</p> <p>-Las condiciones mínimas de construcción, equipamiento y servicios se establecerán en el instructivo técnico correspondiente.</p> <p>-Será evaluado el mantenimiento y la funcionalidad en aquellos servicios que no se mencionen en la presente Resolución.</p>	Las instalaciones, equipos, entre otros elementos o servicios complementarios que el establecimiento ofrezca al turista o visitante deberán estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
<b>ADMINISTRATIVO</b>							
<b>12</b>	<b>ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN:</b> Los diferentes elementos que se abarcan deben estar soportados en forma escrita, indicando (si es el caso) los responsables y tiempo o lapso de ejecución. Estarán en óptimas condiciones, con las últimas actualizaciones realizadas.						
<b>12.1</b>	<b>Instrumentos administrativos:</b>						
12.1.1	Manual de organización.	*	*	-	-		
12.1.2	Manuales de normas y procedimientos para cada dirección o división.	-	-	*	*		
12.1.3	Sistema para el control de asistencia para los trabajadores y trabajadoras.	-	-	-	*		
12.1.4	Plan de mantenimiento del establecimiento.	*	*	*	*		
12.1.5	Plan, programa para el control de plagas de todas las áreas del establecimiento.	*	*	*	*		
<b>12.2</b>	<b>Gestión de la Calidad:</b>						
12.2.1	Sistema para quejas, sugerencias y reclamos ágil y eficaz, que contemple el tratamiento de la opinión de los turistas y visitantes.	*	*	*	*		
12.2.2	Plan de contingencia para desastres naturales e incendios.	*	*	*	*		
12.2.3	Mecanismo	-	-	*	*		

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
	instrumento para que los turistas y visitantes expresen su evaluación con relación al servicio recibido.						
12.2.4	Cronograma para el mantenimiento diario, preventivo y correctivo del establecimiento.	-	-	*	*	Según las diferentes áreas o servicios.	
<b>12.3</b>	<b>Responsabilidad social:</b>						
12.3.1	Uso preferiblemente de productos biodegradables para la limpieza.	-	-	-	*		
12.3.2	El establecimiento produce o desarrolla productos propios.	-	-	-	*		
12.3.3	Ofrece y participa en la solución de los problemas planteados por la comunidad organizada y cualquier otra forma de participación popular, ubicada en su entorno.	*	*	*	*		
12.3.4	Para el Recurso Humano del establecimiento se incluyen a los miembros de la comunidad de su entorno.	*	*	*	*	Solo en el caso que se establezca una relación laboral.	
12.3.5	Inducción sobre el manejo de las diversas áreas del establecimiento para el personal nuevo.	-	*	*	-		
12.3.6	Programas de capacitación al personal sobre los diferentes servicios que presta el establecimiento.	-	-	-	*		
12.3.7	Capacitación al personal sobre los diferentes servicios que presta el establecimiento.	*	*	*	*		
12.3.8	Personal capacitado para brindar primeros auxilios en el establecimiento.	*	*	*	*		
12.3.9	Contar con acuerdos con organismos o instituciones que puedan brindar ayuda en caso de emergencia.	*	*	*	*	- Pueden ser públicos o privados.	
12.3.10	Instructivo de seguridad y emergencia para los	*	*	*	*		

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
	turistas, visitantes y el personal.						
12.3.10	El establecimiento adquiere bienes o servicios elaborados o prestados por la comunidad.	*	*	*	*		
<b>13</b>	<b>HABITACIÓN:</b> Los diferentes elementos que se abarcan deben estar soportados en forma escrita, indicando (si es el caso) los responsables y tiempo o lapso de ejecución.						
<b>13.1</b>	<b>Instrumentos Administrativos:</b>						
13.1.1	Manual de procedimientos para el uso de las unidades habitacionales.	*	*	*	*		
13.1.2	Inventario de lencería de las habitaciones.	*	*	*	*		
13.1.3	Programación para cambio de lencería en habitaciones.	-	-	*	*		
<b>13.2</b>	<b>Gestión de Calidad:</b>						
13.2.1	Plan de rotación de colchones y lencería.	*	*	*	*		
13.2.2	Registro y control de plagas.	*	*	*	*		
<b>13.3</b>	<b>Responsabilidad Social:</b>						
13.3.1	Uso de productos biodegradables para la limpieza y lavado de lencería.	-	*	*	*		
<b>14</b>	<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS:</b> Los diferentes elementos que se abarcan deben estar soportados en forma escrita, indicando (si es el caso) los responsables y tiempo o lapso de ejecución.						
<b>14.1</b>	<b>Instrumentos Administrativos:</b>						
14.1.1	Manuales para la manipulación de alimentos.	-	*	*	*	Los establecimientos una (1) estrella que ofrezcan el servicio de alimentos y bebidas deberán cumplir con este requisito.	
<b>14.2</b>	<b>Gestión de Calidad:</b>						
14.2.1	Registro de limpieza diaria del comedor.	-	*	*	*		
14.2.2	Registro y control de los permisos sanitarios para los trabajadores y trabajadoras.	*	*	*	*		
14.2.3	Registro y control de plagas.	*	*	*	*		
<b>14.3</b>	<b>Responsabilidad social:</b>						
14.3.1	Uso de productos biodegradables para la limpieza y lavado.	-	-	*	*	- Área de la cocina, vajillas, batería de cocina.	
<b>15</b>	<b>MANTENIMIENTO:</b> Los diferentes elementos que se abarcan deben estar soportados en forma escrita, indicando (si es el caso) los responsables y tiempo o lapso de ejecución.						
<b>15.1</b>	<b>Instrumentos Administrativos:</b>						
15.1.1	Programas que impidan y controlen la proliferación de plagas y roedores.	*	*	*	*		
<b>15.2</b>	<b>Gestión de Calidad:</b>						

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
15.2.1	Programa de mantenimiento diario, preventivo y correctivo, de tal manera que se asegure el funcionamiento y conservación de las instalaciones y equipamiento de servicios ofrecidos por el establecimiento.	*	*	*	*		
<b>15.3</b>	<b>Responsabilidad social:</b>						
15.3.1	Capacitación del personal para el mantenimiento general del establecimiento.	*	*	*	*	- Según las áreas, servicios, equipos, etc. - Según los tipos de mantenimiento (diario, preventivo, correctivo).	
<b>16</b>	<b>PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN:</b> Los diferentes elementos que se abarcan deben estar soportados en forma escrita, indicando (si es el caso) los responsables y tiempo o lapso de ejecución.						
<b>16.1</b>	<b>Instrumentos Administrativos:</b>						
16.1.1	Plan de Mercadeo.	-	-	-	*		
16.1.2	Material promocional como herramienta de publicidad.	-	-	-	*		
<b>16.2</b>	<b>Gestión de Calidad:</b>						
16.2.1	La información divulgada responde a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad pudiera inducir expectativas superiores a las que realmente presta.	-	*	*	*		
16.2.2	Se informa claramente sobre la lista de precios y condiciones de la prestación de los servicios.	*	*	*	*		
16.2.3	En el material promocional se indica el tipo de vialidad y su condición a fin de facilitar la llegada de los turistas y visitantes.	*	*	*	*		
16.2.4	Incluye promoción impresa como folletos, dípticos y otros.	-	-	*	*		
16.2.5	Mapas disponibles para los turistas y visitantes que contengan información referente a: localización, accesos viales, lugares de interés turístico cercanos, servicios médicos, comercios de	-	-	-	*		

N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1*	2*	3*	4*		
	la localidad donde se ubica el establecimiento, etc.						
16.2.6	El establecimiento se promociona a través de una página Web.	-	-	-	*		
<b>16.3</b>	<b>Responsabilidad Social</b>						
16.3.1	Incluyen en su material promocional elementos que induzcan a la conservación del ambiente.	-	-	*	*	- Especialmente los establecimientos ubicados cerca de lugares que cuentan con un régimen de administración especial.	

**Artículo 19.** A partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, tendrán un lapso de adecuación, conforme a lo establecido en la siguiente tabla:

CATEGORÍA	LAPSO DE ADECUACIÓN
Una (1) estrella	De 1 a 3 meses
Dos (2) estrellas	
Tres (3) estrellas	De 3 a 6 meses
Cuatro (4) estrellas	De 6 a 12 meses

**Artículo 20.** El incumplimiento de la presente Resolución acarreará las sanciones administrativas contenidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

**Artículo 21.** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese.

Por el Ejecutivo Nacional.

**ANDRES GUILLERMO IZARRA GARCÍA**  
 Ministro del Poder Popular para el Turismo