

Categorización de hoteles por estrellas

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con una Norma Internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv

ICS 03.200

NTS 03.44.03:12

Derechos Reservados



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	ii
1 OBJETO.....	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN	1
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
4 REQUISITOS PARA LAS CATEGORÍAS DE 1 A 5 ESTRELLAS	1
4.1 Organización.....	1
4.2 Servicios Generales.....	3
4.3 Servicios de Atención.....	10
4.4 Servicios de Entretenimiento.....	10
4.5 Servicio en las Unidades Habitacionales	11
4.6 Servicio de Alimentos Bebidas.....	13
4.7 Requisitos de Arquitectura	14
4.8 Equipamiento de las Habitaciones	18
4.9 Muebles en las Habitaciones	20
4.10 Baños de Unidades Habitacionales	23
4.11 Seguridad de las habitaciones	25
5 REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO	26
5.1 Reservas y Ventas.....	26
5.2 Imagen Corporativa o Publicidad	26
5.3 Requisito Adicional.....	26
BIBLIOGRAFÍA	27

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Esta Norma Técnica Salvadoreña ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

Esta Norma fue aprobada a partir de la NSR 03.44.03:08; “Categorización de hoteles por estrellas”.

El Comité Técnico de Normalización de Turismo. Hoteles. N° 44, fue el responsable del desarrollo de esta norma técnica titulada NTS 03.44.03:12; “Categorización de hoteles por estrellas”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES

Asociación de Hoteles de El Salvador

Asociación de Pequeños Hoteles de El Salvador

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT

Corporación Salvadoreña de Turismo. Ministerio de Turismo

Defensoría del Consumidor

Hotel Grecia Real

Hotel San Mateo

Hotel Sheraton Presidente

Hotel Tazumal House

Universidad Francisco Gavidia – UFG

Universidad José Matías Delgado

Organismo Salvadoreño de Normalización – OSN

1 OBJETO

Esta Norma Técnica Salvadoreña establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad e infraestructura, que deben cumplir los hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para la categorización de 1 a 5 estrellas.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Técnica Salvadoreña es de aplicación en establecimientos de alojamiento turístico cuyas características sean de hoteles.

Esta Norma Técnica Salvadoreña no exime de cumplir los requisitos establecidos por otras autoridades regulatorias competentes.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de esta Norma Técnica Salvadoreña, se aplican los términos y definiciones establecidos en la Norma NTS 03.44.02:12; *“Terminología para Establecimientos de Alojamiento Turístico”*.

4 REQUISITOS PARA LAS CATEGORÍAS DE 1 A 5 ESTRELLAS

4.1 Organización

El hotel debe tener una organización tal, de manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne. En particular, el hotel debe:

- a) contar con un Manual de Organización que contenga por lo menos:
 - el organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerárquicas y de control;
 - la definición y estructuración de las áreas de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas; y
 - los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del hotel, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo a la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.
- b) contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos;
- c) contar con personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta el hotel;

- d) contar con ropa de trabajo o uniforme, según sea el cargo o funciones del personal;
- e) contar con un procedimiento de recepción y tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias, en la recepción u otro lugar de fácil acceso del público;
- f) contar con programas de mantenimiento, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias del hotel, así como de su equipamiento. Se deben considerar como elementos críticos de un plan de mantenimiento los siguientes: ascensores, aires acondicionado central, calderas, plantas de emergencia, sistemas de purificación de agua, sistemas de tratamiento de aguas residuales, sistemas de filtración y tratamiento de piscinas, sistemas de emergencia, sistema eléctrico central y cisternas, entre otros;

Nota 1: La lista anterior no es limitativa, cada organización debe incluir en su plan de mantenimiento los elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del hotel, en la medida que apliquen.

- g) contar con procedimientos que fomenten la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones del hotel;
- h) tener una política respecto a tenencia de mascotas;
- i) tener una política respecto a áreas para fumadores y no fumadores;
- j) tener un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en lugares visibles de las áreas de uso común y/o en cada unidad habitacional y/o en un documento disponible en la recepción del hotel;
- k) mantener un directorio de servicios del hotel, en cada unidad habitacional, informando el horario de las prestaciones, y en el caso que éstos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contratar;
- l) informar de aquellas medidas de protección ambiental adoptadas por el hotel y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente;
- m) debe establecerse una política para el manejo de residuos orgánicos;
- n) tener un listado actualizado de clientes;
- o) mantener estadísticas demográficas de huéspedes, reservas, ocupación y procedencia;
- p) mantener la señalización arquitectónica y de seguridad;
- q) tener un programa de control de plagas;

- r) mantener un archivo histórico de reservaciones.

4.2 Servicios Generales

Como requisitos generales todas las áreas, equipos y mobiliarios deben estar en buen estado de conservación, limpias, ventiladas y libres de malos olores.

El hotel debe tener implementados como mínimo los servicios siguientes, según la categoría que corresponda, considerando que la prestación de un servicio mayor al servicio especificado permite dar por cumplido el requisito, siempre que sea del mismo tipo.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.2.1 Área de estacionamiento	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.	Área de estacionamiento, dentro o fuera del recinto del hotel, para uso exclusivo de los clientes.
4.2.2 Área de estacionamiento temporal	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Área de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado frente al edificio del hotel.	Área de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado frente al edificio del hotel.
4.2.3 Estacionamiento señalizado	No aplica.	No aplica.	Aplica.	Aplica.	Aplica.
4.2.4 Servicio de valet parking	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Aplica.	Aplica.
4.2.5 Entradas para huésped y servicio	No aplica.	No aplica.	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio.	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio.	Entrada exclusiva para huésped y otra para servicio.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.2.6 Señalización interna	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del hotel.
4.2.7 Rampas y escaleras con accesibilidad al medio físico para personas con capacidades especiales	Aplica.	Aplica.	Aplica.	Aplica.	Aplica.
4.2.8 Acondicionamiento térmico en lugares de uso común	Calefacción en los lugares de uso común, cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares cerrados de uso común con: — equipos de ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C;	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares cerrados de uso común con: — equipos de ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C;	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares cerrados de uso común con: — sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C;	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares cerrados de uso común, con: — sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C;

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
		— calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	— calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	— sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	— sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.
4.2.9 Servicio de ascensor	Servicio de ascensor en edificios de 3 o más pisos.	Servicio de ascensor en edificios de 3 o más pisos.	Servicio de ascensor en edificios de 3 o más pisos.	Servicio de ascensor en edificios de 3 o más pisos.	Servicio de ascensor en edificios de 3 o más pisos.
4.2.10 Servicio telefónico	Servicio telefónico (nacional e internacional).	Servicio telefónico (nacional e internacional).	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional).	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional).	Servicio telefónico (interno, nacional e internacional).
4.2.11 Servicio de energía complementario	Sistema de iluminación de emergencia, con encendido automático en todos los recintos de uso común.	Sistema de iluminación de emergencia, con encendido automático en todos los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del hotel, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios básicos de habitabilidad del hotel, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común.	Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar los servicios del hotel, con transferencia automática de conexión y desconexión, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.2.12 Personal de vigilancia	No aplica	No aplica	Personal de seguridad	Personal de seguridad	Personal de seguridad y sistemas de vigilancia
4.2.13 Sistemas de detección de incendios	Sensor de humo	Sensor de humo	Sensor de humo	Sistema de detección de incendios.	Sistema de detección de incendios con monitoreo centralizado.
4.2.14 Rociadores de agua	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
4.2.15 Extintores	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.2.16 Escaleras de emergencia en edificios a partir de 3 pisos	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.2.17 Plan de contingencia para desastres naturales, atentados terroristas, emergencia médica y delincuencia común	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.2.18 Personal capacitado para poner en práctica plan de emergencia	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.2.19 Mostrador	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.2.20 Iluminación de pasillos	150 luxes	150 luxes	161 luxes	161 luxes	161 luxes
4.2.21 Luces de emergencia en pasillos	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.2.22 Salidas de emergencia señalizadas	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.2.23 Señalización de la ubicación de las habitaciones	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.2.24 Conexión a internet	No aplica	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común.	Servicio de conexión a Internet en algún lugar de uso común.	Servicio de conexión a Internet en algunas habitaciones del hotel y en algún lugar de uso común.	Servicio de conexión a Internet en las habitaciones del hotel y en las áreas comunes.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.2.25 Centro de negocios	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de centro de negocios, con atención por 12 h.	Servicio de centro de negocios con atención personal por 12 hrs y área disponible las 24 horas.
4.2.26 Servicios sanitarios generales	Servicios sanitarios generales diferenciados por género.	Servicios sanitarios generales, diferenciados por género	Servicios sanitarios generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares.	Servicios sanitarios generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares.	Servicios sanitarios generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares.
4.2.27 Servicio de lavandería	No aplica	No aplica	Servicio de lavandería.	Servicio de lavandería.	Servicio de lavandería.
4.2.28 Servicios prestados por terceros	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.	Cuando en forma independiente de los servicios propios del hotel, se ofrezcan otros servicios pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría del hotel.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.3 Servicios de Atención					
4.3.1 Servicio de portería y botones	No aplica	No aplica	Servicio de botones	Servicio de botones, con atención en español y otro idioma adicional.	Servicio de botones y portería permanente, con atención en español y otro idioma adicional.
4.3.2 Servicio de conserjería	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de conserjería con atención en español y otro idioma adicional.	Servicio de conserjería con atención en español y otro idioma adicional.
4.3.3 Servicio de recepción	No aplica	Servicio de recepción permanente	Servicio de recepción permanente con atención en español y otro idioma adicional.	Servicio de recepción permanente con atención en español y otro idioma adicional.	Servicio de recepción permanente con atención en español y otro idioma adicional.
4.3.4 Servicio de información	Servicio de información según lo establecido en Anexo A.	Servicio de información según lo establecido en Anexo A.	Servicio de información según lo establecido en Anexo A.	Servicio de información según lo establecido en Anexo A.	Servicio de información según lo establecido en Anexo A.
4.3.4 Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje.	Servicio de custodia de equipaje.	Servicio de custodia de equipaje.	Servicio de custodia de equipaje, con atención permanente.	Servicio de custodia de equipaje con atención permanente.
4.4 Servicios de Entretenimiento					
4.4.1 Servicio de gimnasio	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de máquinas de ejercicio.	Servicio de gimnasio.
4.4.2 Servicio de piscina	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de piscina.	Servicio de piscina.
4.4.3 Servicio de sauna	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica.	Servicio de sauna o similares.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.5 Servicio en las Unidades Habitacionales					
4.5.1 Caja de seguridad	No aplica	No aplica	Caja de seguridad en todas las unidades habitacionales o en la recepción.	Caja de seguridad en todas las unidades habitacionales y en la recepción.	Caja de seguridad en todas las unidades habitacionales y en la recepción.
4.5.2 Habitación con facilidades para capacidades especiales	No aplica	No aplica	No aplica	Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.	Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas.
4.5.3 Sistema de acondicionamiento térmico	Calefacción en cada habitación cuando la temperatura interior sea menor a 18°C.	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: <ul style="list-style-type: none"> — equipos de ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24° C; — calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C. 	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: <ul style="list-style-type: none"> — equipos de ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C; — sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C. 	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: <ul style="list-style-type: none"> — sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C; — sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C. 	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente, mediante: <ul style="list-style-type: none"> — sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C; — sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 12°C.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.5.4 Baño privado con agua fría y caliente	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.	Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.	Baño privado o compartido con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24 h del día.
4.5.5 Conexión a internet	No aplica	No aplica	No aplica	Conexión a Internet en algunas habitaciones.	Conexión a Internet en todas las habitaciones.
4.5.6 Servicio telefónico en las habitaciones	No aplica	No aplica	Servicio telefónico (interno y nacional) desde la recepción durante las 24 h del día, con transferencia de llamadas a las habitaciones.	Servicio telefónico directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español e inglés como mínimo.	Servicio telefónico directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación y asistencia telefónica las 24 h, con atención en español e inglés como mínimo.
4.5.7 Servicios adicionales	Otros servicios: — tv abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona.	Otros servicios: — tv abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona; — secador de pelo a solicitud del huésped;	Otros servicios: — tv abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona; — secador de pelo a solicitud del huésped;	Otros servicios: — tv abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona; — secador de pelo; — minibar;	Otros servicios: — tv abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona, más un mínimo de un canal prepago; — secador de pelo;

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
		— servicio de llamada de despertar.	— servicio de llamada de despertar.	— radio o canal(es) de música y reloj; — servicio de llamada de despertar con atención permanente en español e inglés.	— minibar; — radio, canal(es) de música y reloj; — servicio de llamada de despertar con atención permanente en español e inglés como mínimo.
4.6 Servicio de Alimentos Bebidas					
4.6.1 Servicio de desayuno	Servicio de desayuno tipo continental.	Servicio de desayuno tipo continental.	Servicio de desayuno tipo continental y americano.	Servicio de tipo de desayuno continental, americano e internacional.	Servicio de desayuno de tipo continental, americano e internacional.
4.6.2 Servicio de restaurante	No aplica	Servicio de desayunador.	Servicio de desayunador.	Servicio de restaurante por 12 h.	Servicio de restaurante por 16 h, con atención en español e inglés.
4.6.3 Servicio de bar	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de bar.	Servicio de bar internacional, con atención en español e inglés.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.6.4 Servicio de restaurante de cocina internacional	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de restaurante de cocina internacional, con atención en español e inglés.	Servicio de restaurante de cocina internacional, con atención en español e inglés.
4.6.5 Servicio a las habitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio a las habitaciones por 16 h, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés.	Servicio permanente a las habitaciones, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés.
4.6.6 Servicio de alquiler de salones, eventos y banquetes	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de alquiler de salones y eventos.	Servicio de alquiler de salones, eventos y banquetes.
4.7 Requisitos de Arquitectura					
4.7.1 Estacionamientos para vehículos	Dimensiones según requisitos establecidos por OPAMSS o municipalidades.	Dimensiones según requisitos establecidos por OPAMSS o municipalidades.	Dimensiones según requisitos establecidos por OPAMSS o municipalidades.	Dimensiones según requisitos establecidos por OPAMSS o municipalidades.	Dimensiones según requisitos establecidos por OPAMSS o municipalidades.
4.7.2 Área de lobby y recepción Nota 2: Para el cálculo de la superficie del lobby se debe considerar 1 m ² por habitación.	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de las habitaciones del hotel.	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de las habitaciones del hotel.	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de las habitaciones del hotel.	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de las habitaciones del hotel.	Área de lobby y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de las habitaciones del hotel.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.7.3 Área para guardar equipajes en custodia	No aplica	No aplica	Área para guardar equipajes en custodia.	Área para guardar equipajes en custodia.	Área para guardar equipajes en custodia.
4.7.4 Ascensor exclusivo para huéspedes	No aplica	No aplica	No aplica	Ascensor(es) para huéspedes si el hotel posee tres o más pisos.	Ascensor(es) para huéspedes si el hotel posee tres o más pisos.
4.7.5 Áreas para fumadores y no fumadores	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
4.7.6 Área para centro de negocios	No aplica	No aplica	No aplica	Área específica para centro de negocios.	Área específica para centro de negocios.
4.7.7 Servicios sanitarios generales	Servicios sanitarios generales, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla y papel higiénico.	Servicios sanitarios generales diferenciados por género, cercanos a la recepción, equipados con papel toalla y papel higiénico.	Servicios sanitarios generales diferenciados por género, cercanos a las áreas de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares, equipados con papel toalla y papel higiénico.	Servicios sanitarios generales diferenciados por género en áreas de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares, equipados con papel toalla y papel higiénico.	Servicios sanitarios generales diferenciados por género en áreas de uso común, tales como comedor, salón de eventos o similares, equipados con papel toalla y papel higiénico.
4.7.8 Servicio sanitario para empleados	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.7.9 Servicio de comedor para empleados	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.7.10 Área de vestidor para empleados	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.7.11 Área de oficinas para personal administrativo	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
4.7.12 Salas de estar	No aplica	No aplica	Una sala de estar.	Por lo menos dos salas de estar.	Por lo menos dos salas de estar.
4.7.13 Área para el almacenaje de productos	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.7.14 Zona de maquinas	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
4.7.15 Zona de mantenimiento	Área para el almacenamiento de herramientas.	Área para el almacenamiento de herramientas.	Área para el almacenamiento de herramientas.	Taller de mantenimiento general y almacenamiento de herramientas.	Taller de mantenimiento general y almacenamiento de herramientas.
4.7.16 Área para depositar basura	Área para depositar basura en depósitos o contenedores cerrados.	Área para depositar basura en depósitos o contenedores cerrados.	Área para depositar basura en depósitos o contenedores cerrados.	Cuarto para basura.	Cuarto para basura.
4.7.17 Cuarto de controles eléctricos	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
4.7.18 Área de restaurante y bar	No aplica	No aplica	No aplica	Área de restaurante y bar independientes.	Áreas de restaurante(s) y bar(es) independientes.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.7.19 Área de Desayunador	Área de desayunador.	Área de desayunador.	Área de desayunador.	No aplica	No aplica
4.7.20 Tipos y tamaños de las habitaciones Nota 3: El requisito relacionado a las dimensiones de las unidades habitacionales no es exigible en hoteles existentes o en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente Norma Técnica Salvadoreña.	a) habitaciones sencillas: — 12 m ² incluido baño y closet. b) habitaciones doble: — 18 m ² incluido baño y closet.	a) habitaciones sencillas: — 14 m ² incluido baño y closet. b) habitaciones dobles: — 19 m ² incluido baño y closet	a) habitaciones sencillas: — 22 m ² incluido baño. b) junior suites (si las hubiera): — 31 m ² incluido baño y closet. c) suites o departamentos (si los hubiera): — 46 m ² incluido baño y closet.	a) habitación sencilla: — 29 m ² incluido baño. b) junior suites (si las hubiera): — 42 m ² incluido baño y closet. c) suites o deptos. (si los hubiera): — 60 m ² incluido baño y closet. d) tener como mínimo 1 unidad habitacional tipo junior suites, suites o departamentos.	a) habitaciones sencillas: — 29 m ² incluido baño. b) junior suites (si las hubiera): — 42 m ² incluido baño y closet. c) suites o departamentos (si los hubiera): — 60 m ² incluido baño y closet. d) tener como mínimo 2 unidades habitacionales tipo junior, suites, suites o departamentos.
4.7.21 Baño privado	El 70% de las habitaciones con baño privado.	Todas las habitaciones con baño privado.	Todas las habitaciones con baño privado.	Todas las habitaciones con baño privado.	Todas las habitaciones con baño privado.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.7.22 Tienda de artículos de primera necesidad	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
4.7.23 Área para actividades deportivas y recreativas	No aplica	No aplica	No aplica	Área(s) para actividades deportivas y recreativas, que incluya(n) máquinas de ejercicio y piscina.	Área(s) para actividades deportivas y recreativas, que incluya(n) gimnasio y piscina.
4.7.24 Salón para eventos	No aplica	No aplica	No aplica	Salón(es) para eventos con una superficie de acuerdo a la capacidad ofrecida.	Salón(es) para eventos con una superficie de acuerdo a la capacidad ofrecida.
4.8 Equipamiento de las Habitaciones					
4.8.1 Tipos y dimensiones mínimas de camas (en metros)	a) twin o individual (habitación sencilla): — ancho 0.99; — largo 1.90. b) twin (habitación doble): — ancho 0.99; — largo 1.90.	a) full, doble o matrimonial (habitación sencilla): — ancho 1.37; — largo 1.90. b) twin (habitación doble) — ancho 0.99; — largo 1.90.	a) full, doble o matrimonial (habitación sencilla): — ancho 1.37; — largo 1.90 b) twin (habitación doble) — ancho 0.99; — largo 1.90.	a) queen (habitación sencilla): — ancho 1.60; — largo 1.90; b) full, doble o matrimonial (habitación doble) — ancho 1.37; — largo 1.90.	a) king (habitación sencilla): — ancho 1.80; — largo 2.00. b) full, doble o matrimonial (habitación doble) — ancho 1.37; — largo 1.90

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
				c) twin (cama adic.) — ancho 0.99; — largo 1.90.	c) twin (cama adicional) — ancho 0.99; — largo 1.90.
4.8.2 Accesorios y ropa de cama	a) colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama; b) ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación;	a) colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama; b) ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación;	a) colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama; b) ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación;	a) colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada protector de almohada, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama; b) ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación;	a) colchón, protector de colchón, frazada(s), protector de almohada ,cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos del tamaño correspondiente a la cama; b) ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar diariamente y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación;

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
	c) ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón.	c) ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón.	c) ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón.	c) ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón.	c) ropa de cama 50% poliéster, 50% algodón.
4.9 Muebles en las Habitaciones					
4.9.1 Mesa de noche	Mesa de noche	Mesa de noche	Mesa de noche	a) habitación sencilla: dos mesas de noche; b) habitación doble: 1 Mesa de noche al centro.	a) habitación sencilla: dos mesas de noche; b) habitación doble: 1 Mesa de noche al centro.
4.9.2 Silla	Una silla por habitación.	Una silla por habitación.	Una silla por habitación.	Una silla por habitación.	Una silla por habitación.
4.9.3 Butaca o sillón	No aplica	No aplica	No aplica	Butaca o sillón.	Butaca o sillón.
4.9.4 Escritorio o mesa	No aplica	No aplica	Escritorio o mesa.	Escritorio o mesa.	Escritorio o mesa.
4.9.5 Closet	Closet o ropero.	Closet o ropero.	Closet o ropero.	Closet.	Closet.
4.9.6 Portamaletas	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.	Portamaletas.
4.9.7 Espejo	No aplica	No aplica	No aplica	Espejo de cuerpo entero.	Espejo de cuerpo entero.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.9.8 Interruptor de luz	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso.	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso.	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso.	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso.	Interruptor de luz junto a la puerta de acceso.
4.9.9 Lámparas	60 watt o equivalentes ahorrativos.	60 watt o equivalentes ahorrativos.	60 watt o equivalentes ahorrativos.	60 watt o equivalentes ahorrativos.	60 watt o equivalentes ahorrativos.
4.9.10 Lámparas de lectura	100 watt o equivalentes ahorrativos.	100 watt o equivalentes ahorrativos.	100 watt o equivalentes ahorrativos.	100 watt o equivalentes ahorrativos.	100 watt o equivalentes ahorrativos.
4.9.11 Artículo decorativo en las paredes	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.9.12 Cortinas	Cortinas o persianas.	Cortinas o persianas.	Cortinas decorativas y velo.	Cortinas decorativas, velo y cortina oscurecedora.	Cortinas decorativas, velo y cortina oscurecedora.
4.9.13 Control de luminaria de acceso	No aplica	No aplica	No aplica	Control de la luminaria de acceso a las habitaciones desde la cama. Nota 4: Este requisito no es exigible en hoteles o edificios hoteleros en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente Norma Técnica Salvadoreña.	Control de la luminaria de acceso a las habitaciones desde la cama. Nota 5: Este requisito no es exigible en hoteles o edificios hoteleros en construcción antes de la fecha de oficialización de la presente esta Norma Técnica Salvadoreña.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.9.14 Aparato telefónico	No aplica	No aplica	Aparato telefónico.	Aparato telefónico.	Aparato telefónico.
4.9.15 Televisor a color	Televisor a color con control remoto, mínimo 21 pulgadas (53.34 cm).	Televisor a color con control remoto, mínimo 21 pulgadas (53.34 cm).	Televisor a color con control remoto, mínimo 21 pulgadas (53.34 cm).	Televisor a color con control remoto, mínimo de 27 pulgadas (68.58 cm).	Televisor a color con control remoto, mínimo de 27 pulgadas (68.58 cm).
4.9.16 Radio o canales	No aplica	No aplica	No aplica	Radio o canales de música.	Radio o canales de música.
4.9.17 Reloj despertador	No aplica	No aplica	No aplica	Reloj-despertador.	Reloj-despertador.
4.9.18 Cenicero en las habitaciones para fumadores	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.9.19 Caja de seguridad	No aplica	No aplica	Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción.	Caja individual de seguridad.	Caja individual de seguridad.
4.9.20 Papelera	Papelera	Papelera	Papelera	Papelera	Papelera
4.9.21 Minibar	No aplica	No aplica	No aplica	minibar	minibar
4.9.22 Plancha	No aplica	No aplica	No aplica	Planchador y plancha.	Planchador y plancha.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.10 Baños de Unidades Habitacionales					
4.10.1 Inodoro	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.	Inodoro con asiento y tapa, tocador, lavamanos y ducha.	Inodoro con asiento y tapa, tocador, lavamanos y ducha.
4.10.2 Espejo sobre lavamanos	Espejo sobre lavamanos.	Espejo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos.
4.10.3 Iluminación eléctrica	No aplica	No aplica	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.	Iluminación eléctrica junto al espejo.
4.10.4 Tomacorriente	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.	Tomacorriente con indicación de voltaje.
4.10.5 Agua caliente	Agua caliente y fría con regulador en ducha.	Agua caliente y fría con regulador en ducha.	Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos.	Agua caliente y fría con regulador en ducha y lavamanos.
4.10.6 Regadera	Regadera de ducha.	Regadera de ducha.	Regadera de ducha.	Regadera de ducha.	Regadera de ducha.
4.10.7 Presión de agua	20 a 30 PSI.	20 a 30 PSI.	20 a 30 PSI.	20 a 30 PSI.	20 a 30 PSI.
4.10.8 Piso no alfombrado	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.10.9 Barra de seguridad y piso antideslizante	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha.	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha y tina (si hubiere).	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha y tina (si hubiere).
4.10.10 Toallero	Toallero o gancho junto a la ducha y lavamanos.	Toallero o gancho junto a la ducha y lavamanos.	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos.	Toallero y gancho junto ducha, lavamanos y tina (si hubiere).	Toallero y gancho junto a la ducha, lavamanos y tina (si hubiere).

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.10.11 Juego de toallas	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas.	Dos juegos de toallas (baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas.	Dos juegos de toallas (facial, baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben cambiarse de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas.	Tres juegos de toallas (facial, baño y manos) por baño y una toalla de piso, los cuales deben ser cambiados de acuerdo a la política ambiental mencionada en la sección 4.1 inciso I) y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación, no deben tener manchas ni roturas.
4.10.12 Dimensiones toallas (en mts)	<ul style="list-style-type: none"> — cuerpo 0.63 por 1.25; — manos 0.40 por 0.68; — facial 0.30 por 0.30; — pie 0.50 por 0.70. 	<ul style="list-style-type: none"> — cuerpo 0.63 por 1.25; — manos 0.40 por 0.68; — facial 0.30 por 0.30; — pie 0.50 por 0.70. 	<ul style="list-style-type: none"> — cuerpo 0.63 por 1.25; — manos 0.40 por 0.68; — facial 0.30 por 0.30; — pie 0.50 por 0.70 	<ul style="list-style-type: none"> — cuerpo 0.63 por 1.25; — manos 0.40 por 0.68; — facial 0.30 por 0.30; — pie 0.50 por 0.70. 	<ul style="list-style-type: none"> — cuerpo 0.63 por 1.25; — Manos 0.40 por 0.68; — facial 0.30 por 0.30; — pie 0.50 por 0.70.

Requisitos	Hotel 1 estrella	Hotel 2 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 5 estrellas
4.10.13 Amenidades	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico, champú, un vaso por huésped.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico, champú, un vaso por huésped.	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, champú, un vaso por huésped.	Jabón en lavamanos, en ducha o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú, acondicionador, crema de cuerpo y pañuelos desechables.	Jabón en lavamanos, ducha o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú, acondicionador, crema de cuerpo y pañuelos desechables.
4.10.14 Secador de cabello	No aplica	Secador de cabello a solicitud del huésped.	Secador de cabello a solicitud del huésped.	Secador de cabello.	Secador de cabello.
4.11 Seguridad de las habitaciones					
4.11.1 Mirillas en la puerta de entrada	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.11.2 Ventanas o balcones seguros contra caídas	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.11.3 Cerraduras en las ventanas	No aplica	No aplica	No aplica	Aplica	Aplica
4.11.4 Dispositivo de seguridad interno en la puerta principal, tales como cadena, pasador o similar	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
4.11.5 Instrucciones de emergencia o evacuación detrás de las puertas en las habitaciones	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica

5 REQUISITOS COMERCIALES Y DE MERCADEO

El hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes respecto de sus relaciones comerciales y de mercadeo, durante sus períodos de operación.

5.1 Reservas y Ventas

Es competencia del hotel contar con un servicio de reservas y ventas, que cumpla con los requisitos mínimos siguientes:

- a) tener definido el procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y de los distintos servicios que ofrece;
- b) aceptar, como mínimo, dos medios de pagos los que se deben difundir previamente y durante la estadía del huésped. Cuando no exista disponibilidad de verificación local de otro medio de pago, distinto del efectivo, el segundo medio de pago se puede eximir;
- c) publicar y difundir en recepción, las tarifas diarias de las habitaciones y demás servicios que ofrezca el hotel, para las diferentes temporadas de operación, expresadas en moneda local;
- d) informar de aquellos beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, tal como la exención del IVA cuando aplique;
- e) mantener un archivo histórico de reservaciones.

5.2 Imagen Corporativa o Publicidad

El hotel debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) identificar en forma precisa y explícita el nombre comercial y su clase, en los medios publicitarios, correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilice;
- b) el material publicitario utilizado en la promoción de los servicios que ofrece el hotel debe responder a parámetros verificables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir expectativas superiores a los servicios que realmente presta el hotel.

5.3 Requisito Adicional

El hotel debe estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo de la Corporación Salvadoreña de Turismo- Ministerio de Turismo (CORSATUR- MITUR).

BIBLIOGRAFÍA

- [1] *NCh 2912.Of2005. Alojamiento Turístico. Requisitos para su calificación. 2005;*
- [2] *NTSH006. Clasificación de establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas de Hoteles. Requisitos Normativos. Colombia. 2004.*



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)
Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte
Edif. INSAFORP, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango,
San Salvador, El Salvador C.A.

NTS 03.44.03:12

ICS 03.200