

Turismo Rural. Alojamiento. Especificaciones

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con 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 03.70.01:15

Derechos Reservados



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
1 OBJETO.....	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN	1
3 DEFINICIONES.....	1
4 REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	5
4.1 Reservaciones	5
4.2 Hospitalidad de la casa	6
4.3 Servicio de recepción e información	6
4.4 Para la salida de los clientes.....	8
4.5 Servicio de registro de ingreso o check in y de salida o check out	8
4.6 Facturación	8
4.7 Servicio de Teléfono	8
5 INFRAESTRUCTURA DEL ALOJAMIENTO.....	9
5.1 Accesos a las instalaciones de los alojamientos turístico rurales	9
5.2 Fachada	9
5.3 Área de Estacionamiento	9
5.4 Área de recepción	9
5.5 Habitaciones	10
5.6 Ropa de cama.....	11
5.7 Toallas	12
5.8 Baños.....	12
5.9 Sitios de campamento.....	13
5.10 Jardines	13
5.11 Decoración.....	14
5.12 Áreas para empleados	14
5.13 Requisitos de seguridad.....	14
6 LIMPIEZA.....	15
6.1 Limpieza de zonas comunes.....	15
6.2 Limpieza de sanitarios en zonas comunes	15
6.3 Limpieza de habitaciones.....	15
7 LAVANDERÍA	16

7.1	Lavandería de ropa de cama y toallas	16
7.2	Lavandería de prendas del huésped.....	17
8	SERVICIO DE ALIMENTACION	17
8.1	Áreas para preparación de los alimentos	17
8.2	Servicio de Desayuno:	18
8.3	Área de preparación y servicio de alimentos.....	18
8.4	Manejo de desperdicios	20
8.5	Limpieza de cocinas.....	20
9	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.....	21
	BIBLIOGRAFÍA	22

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.

El Comité Técnico de Normalización Alojamiento para Turismo Rural N° 70, fue el responsable del desarrollo de esta norma técnica titulada NTS 03.70.01:15; "Turismo Rural. Alojamiento. Especificaciones", para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES

TouRuralES

Mesa Nacional de Turismo Rural Comunitario de El Salvador

Red de Posadas Rurales de El Salvador

Novo Apart-Hotel, S.A. de C.V.

Fundación PRISMA

Ministerio de Turismo (MITUR)

Defensoría del Consumidor

Universidad Dr. José Matías Delgado

Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE

Universidad Dr. Andrés Bello

Cooperativa los Pinos de R.L.

MAG-PRODEMOR CENTRAL

Asociación de Turismo Rural en El Salvador (ATURES)

Secretaría de Cultura

Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, San Salvador

Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN

INTRODUCCIÓN

Esta norma establece lineamientos básicos para una adecuada gestión integrada de la calidad, la seguridad y el ambiente, aplicada a los servicios brindados en los alojamientos turísticos rurales. De igual manera, es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al huésped y la profesionalización del sector.

Esta iniciativa es resultado del trabajo en conjunto y consenso de todas las partes interesadas de la actividad, quienes aportaron su amplia experiencia en el logro de este documento, participando activamente en las reuniones de trabajo.

La presente norma surge en respuesta a la necesidad de mejorar la prestación del servicio para satisfacer una demanda cada vez más exigente, siguiendo en su redacción un enfoque real y concreto que contempla las realidades del sector. Es un instrumento de gestión de fácil interpretación e implementación.

1 OBJETO

Esta Norma Técnica Salvadoreña, establece los requisitos para un sistema de gestión integrado de la calidad, la seguridad y el ambiente en el establecimiento de alojamiento turístico rural, cuando este requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación; desee implementar prácticas sustentables y aspire a aumentar la satisfacción del cliente.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Quedan sujetos a esta Norma Técnica Salvadoreña los siguientes establecimientos:

- a) albergues rurales;
- b) alojamientos familiares;
- c) cabañas o bungalows;
- d) hostales o posadas rurales;
- e) sitios de campamento o camping.

No aplican a esta norma las actividades de turismo rural.

3 DEFINICIONES

A los fines de este documento, se aplican las siguientes definiciones:

3.1

albergue

establecimiento que presta servicios de alojamiento turístico preferentemente en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños; dispone de un recinto común equipado adecuadamente para que el huésped prepare sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios

3.2

alojamiento

servicio en el que se proporciona instalaciones para dormir e instalaciones sanitarias

3.3

alojamiento rural

servicio de alojamiento turístico a pequeña escala ubicado en el espacio rural, donde se combinan una atención personalizada y donde debe existir una conservación adecuada del entorno rural, autenticidad cultural relacionada con la comunidad local, sus tradiciones, productos, gastronomía y patrimonio

3.4**alojamiento familiar**

vivienda y/o dependencia anexa en la cual sus residentes permanentes presten el servicio de alojamiento y alimentación a turistas como actividad complementaria de las que desarrollan en forma habitual

3.5**artículo de cortesía**

aquel proporcionado sin costo por el establecimiento de alojamiento turístico en habitaciones, orientados a resolver necesidades básicas de uso frecuente tales como lápices, papel carta, sobres, mapas, lustrador de calzado, pequeños costureros y otros similares

3.6**artículos de baño o tocador**

aquel proporcionado, sin costo, por el establecimiento de alojamiento turístico en los baños de sus habitaciones para facilitar la permanencia de los huéspedes, como jabón, gorra de baño, champú, y otros similares

3.7**área de equipaje**

área destinada a la custodia temporal del equipaje de los huéspedes

3.8**baño compartido**

cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de dos habitaciones contiguas, teniendo cada una un acceso directo a éste. Incluye servicios sanitarios, lavamanos y ducha como mínimo

3.9**baño común**

cuarto de baño destinado a servir los requerimientos de más de una habitación. Incluye servicios sanitarios, lavamanos y ducha como mínimo

3.10**baño general**

cuarto o sala de baño destinado a servir los requerimientos de las personas que utilizan las áreas de uso común de un establecimiento de alojamiento turístico. Incluye servicios sanitarios y lavamanos como mínimo

3.11**baño privado**

cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada unidad habitacional, y que por lo general conforman una unidad arquitectónica conectada interiormente. Incluye servicios sanitarios, lavamanos y ducha como mínimo

3.12**cabaña o bungalow**

grupo de construcciones individuales y separadas entre sí, que pueden o no tener servicios de alimentación, destinadas a proporcionar alojamiento en áreas rurales, balnearios y sitios turísticos, las cuales deberán contar como mínimo con dormitorio y baño

3.13**establecimiento de alojamiento turístico**

aquellos en que se preste comercialmente el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación, que mantenga cómo procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso e identificación del huésped cada vez que estos utilicen sus instalaciones, permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y que estén habilitados para recibirlos en forma individual o colectiva

3.14**fachada**

decoración exterior principal de un establecimiento de alojamiento turístico

3.15**hostal o posada rural**

establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico en habitaciones privadas de un edificio, cuyas características constructivas generalmente son las de una casa de habitación o construcción de arquitectura regional, prestando además servicios de alimentación y otros servicios complementarios

3.16**huésped**

persona que pernocta en un establecimiento de alojamiento turístico

3.17**no show**

término inglés empleado para definir la no presentación de un cliente a un servicio previamente contratado y que generalmente implica la pérdida del mismo. También puede aplicarse a aquellos que no utilizan el servicio por no estar en posesión de los documentos

3.18**pernoctación**

pasar la noche en determinado lugar, especialmente fuera del propio domicilio

3.19**recepción**

área de un establecimiento de alojamiento turístico en el cual se cumple con el procedimiento de registro de huéspedes y concentra la información, tanto relativa a los clientes que en él permanecen o lo utilizan, cómo de los servicios que el establecimiento esté en condición de prestar

3.20**registro de ingreso o check in:**

proceso por medio del cual, se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento, un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago

3.21**registro de salida o check out:**

proceso por medio del cual, se recibe del huésped, la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se efectúa un balance de la cuenta, con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago

3.22**sitio de campamento (camping):**

terreno delimitado asignado a una persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre para la instalación temporal de tiendas de campaña, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar dentro de un recinto de campamento o camping

3.23**tarifa oficial o rack**

tarifa de venta al público, al turista directamente

3.24**tarifa comisionable**

tarifa que los prestadores de servicios turísticos, ofrecen a los mayoristas para su comercialización

3.25**tarifa neta**

tarifa no comisionable habitualmente negociada utilizada para grupos o corporaciones

3.26**turismo rural**

las actividades turísticas que se realizan en el espacio rural y que tienen como objetivo interactuar con la vida rural, conocer las tradiciones, la forma de vivir de la gente y los atractivos de la zona

3.27**turismo rural comunitario**

modalidad que se desarrolla en áreas rurales donde familias, cooperativas, asociaciones de desarrollo comunal, grupos indígenas u otras organizaciones de tipo colectivo manejan la actividad turística planificando, gestionando y cuidando los recursos naturales e históricos que sirven de atractivo en sus territorios. Este tipo de turismo es un complemento a la economía campesina y se distingue, entre otras cosas, por distribuir de manera más equitativa los ingresos y utilizar parte de los fondos para cubrir necesidades comunitarias

3.28**visitante**

aquella persona que llega a un destino con el fin de conocer, apreciar y disfrutar del lugar que visita o para los fines por los cuales ha viajado a este

3.29**visitante internacional**

toda persona que viaja por un período no superior a un año, a un país en aquel que tiene residencia habitual, pero distinto al de su entorno habitual y cuyo motivo principal de su visita, no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado

4 REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**4.1 Reservaciones**

Las reservaciones deberán contar con lo siguiente:

- a) realizar el servicio de reservación en cinco minutos;
- b) proporcionar la información a los visitantes sobre las tarifas disponibles o planes tarifarios, políticas de reservación, de llegada, de salida y en su caso las políticas de no show;
- c) poseer en el registro de reservaciones, definiendo: la fecha de entrada y salida, nombre del huésped, nombre de la persona que hizo la reservación, número de habitación y tipo, teléfono o correo electrónico de contacto, tarifa y forma de pago aplicables y empleado que recibió la reservación;
- d) registrar toda petición adicional del huésped e informar la factibilidad de cumplirla por el establecimiento;
- e) ser justificado, cualquier cambio en una reservación, realizado por el establecimiento o el huésped, documentado y comunicado entre las partes, con un mínimo de anticipación de 24 horas o de acuerdo a las políticas de cada establecimiento;
- f) realizar un control continuo del nivel de reservación admitido para evitar sobre contratación y sobreventas; y
- g) tener instrucciones documentadas de las acciones a realizar en caso de sobre contratación y sobreventa;

Nota 1: Además, se recomienda al establecimiento confirmar la reservación antes de 24 horas.

4.2 Hospitalidad de la casa

La hospitalidad de la casa deberá contar con lo siguiente:

- a) saludar con cortesía a los huéspedes o visitantes a su llegada o salida;
- b) ayudar al huésped con su equipaje, este manejarlo con cuidado al entrar o al salir del establecimiento y guiar al huésped a su destino final;
- c) tener la persona encargada conocimiento de la zona, lugares de interés y destinos más solicitados, así como los servicios complementarios;
- d) explicar a los huéspedes el funcionamiento de luces, televisión y demás aparatos existentes en las habitaciones;
- e) informar al cliente sobre los diferentes servicios del establecimiento;
- f) señalar la distribución de las diferentes áreas del establecimiento, así como las salidas de emergencia o el diagrama de la ruta de evacuación; y
- g) tomar nota y anexar en la hoja de registro los requerimientos especiales solicitados por el cliente, siempre y cuando el establecimiento pueda cumplirlos.

4.3 Servicio de recepción e información

El servicio de recepción e información deberá contar con lo siguiente:

- a) dar la bienvenida y saludar con cortesía a los clientes;
- b) solicitar a los huéspedes el número de reservación, si aplica;
- c) proporcionar la información de tarifa oficial o rack disponible de los servicios que presta el establecimiento, formas de pago, tipo de facturación y hora de salida. Esta información deberá detallarse en carteles fijados en lugares visibles del establecimiento o en cualquier otro medio idóneo, en acorde a los que establece la Ley de Protección al Consumidor;
- d) completar en la hoja de registro, con documentos de identificación del huésped y acompañantes, la siguiente información: la fecha de entrada y salida, nombre del huésped, fecha de nacimiento, tipo de documento y número, nacionalidad, procedencia, número de habitación, número de teléfono y/o correo electrónico de contacto, tarifa y forma de pago aplicables y empleado que recibió al huésped;
- e) registrar toda petición adicional del huésped e informar la factibilidad de cumplirla por el establecimiento, como parte de la hoja de registro;

Nota 2: El establecimiento debe verificar que se cumpla el requisito legal vigente, tal como: informe de entrada de huéspedes nacionales o extranjeros que se envía a la Dirección General de Migración.

- f) informar al huésped de los servicios que el establecimiento tiene a su disposición (teléfono celular, internet y otros), las instrucciones deben ser precisas y la información de tarifas deberá estar actualizada;
- g) informar al huésped de los artículos de cortesía, de baño o tocador a los cuales tiene derecho a utilizar;
- h) informar al huésped a la llegada, que si existe algún inconveniente relevante, éste podrá cambiar la habitación de la inicialmente asignada;
- i) comunicar al cliente de cualquier circunstancia no habitual en el establecimiento, como puede ser la existencia de obras de construcción, limitaciones de horarios o servicios, entre otras;
- j) estar las expectativas de los clientes según la información utilizada en medios de comunicación del alojamiento apegada a la oferta que ofrece;
- k) incluir el servicio de recepción un sistema de control de crédito de los clientes, de modo que estén definidos los límites y las responsabilidades de autorizarlos, así como las acciones a adoptar en el caso de exceso de los límites;
- l) informar al cliente cuando éste lo requiera, de los puntos de interés, actividades sociales, culturales y de entretenimiento, y otros servicios o atracciones de interés turístico existentes en el destino turístico y su área de influencia;
- m) tener un procedimiento para atender y resolver las quejas del cliente;
- n) disponer de la respectiva hoja de sugerencias; y
- o) poseer en existencia un control o registro de incidencias o quejas de los clientes.

Así también, según el tipo de establecimiento, se recomienda lo siguiente:

- a) que la persona que se encuentre en recepción porte un distintivo del lugar y su nombre;
- b) que todos los establecimientos tengan conocimiento de la información de los puntos de atracción más comunes en el área y de las rutas del transporte público, sus posibles conexiones y horarios;
- c) que el registro de ingreso o check in se realice en un tiempo promedio de diez minutos; y
- d) que se eviten ruidos causados por maquinarias, traslados de mercadería o similares.

4.4 Para la salida de los clientes

Para la salida de los clientes se deberá contar con lo siguiente:

- a) revisar y documentar si hay objetos olvidados por los huéspedes en el establecimiento;
- b) consultar al huésped si ha solicitado el servicio de transporte y confirmar que haya llegado; y
- c) despedir cortésmente, desear buen viaje al huésped y un pronto regreso.

4.5 Servicio de registro de ingreso o check in y de salida o check out

El servicio de registro de ingreso y de salida deberá contar con lo siguiente:

- a) establecer el check in y el check out según temporada y criterio; y
- b) el horario de atención al cliente debe cubrir horario regular y emergencias.

4.6 Facturación

La facturación deberá contar con lo siguiente:

- a) realizar el check out y facturación en un tiempo apropiado; y
- b) presentar la cuenta para revisión del cliente, ésta se detallará en la medida que el cliente lo solicite y puede ser emitida a nombre de terceros.

4.7 Servicio de Teléfono

El servicio de teléfono deberá contar con lo siguiente:

- a) dejar constancia por escrito de los mensajes dirigidos a los huéspedes;
- b) tener los mensajes: la fecha y hora de la llamada, persona que llamó, objeto de la llamada, número de teléfono para corresponder y nombre del empleado que tomó el mensaje;
- c) realizar la entrega de los mensajes tomados garantizando la confidencialidad ante terceros; y
- d) tener los huéspedes acceso a teléfono, de acuerdo a las políticas del establecimiento.

5 INFRAESTRUCTURA DEL ALOJAMIENTO

5.1 Accesos a las instalaciones de los alojamientos turístico rurales

Los accesos a las instalaciones de los alojamientos turísticos deberán garantizar:

- a) las condiciones de seguridad (accesos iluminados, limpios, ventilados, seguros y señalizados); y
- b) soluciones adecuadas a los accesos en caso de infraestructura de tipo histórica o áreas protegidas.

Además, se recomienda la instalación de un croquis en el establecimiento, en un lugar visible para orientar al visitante, así como la implementación de medidas de accesibilidad para personas con discapacidad y personas mayores.

Nota 3: La accesibilidad al alojamiento turístico como rampas, escaleras, etc. para personas con discapacidad deberá estar regida según lo establecido en la respectiva ley de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad del Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad CONAIPD.

5.2 Fachada

Se deberá evitar cualquier tipo de elementos de contaminación visual en la fachada. Se recomienda que ésta sea acorde al entorno y concepto del alojamiento turístico.

El rótulo del nombre deberá ser de un tamaño proporcional a la fachada facilitando su vista y sobresaliendo en la fachada.

5.3 Área de Estacionamiento

El área de estacionamiento deberá ser proporcional a la capacidad de carga, de fácil acceso, iluminado y libre de contaminación y estar ubicado lo más próximo posible a la entrada principal del alojamiento turístico rural. Este espacio debe tener obras de conservación de suelos y mantenimiento adecuados según su topografía y espacios para personas con discapacidad y personas mayores.

5.4 Área de recepción

El área de recepción deberá contar con lo siguiente:

- a) buena iluminación;
- b) área de entrada y salida debidamente identificada y con los elementos para realizar el registro de los huéspedes;
- c) el equipo, mobiliario y similares deberán estar en buen estado de conservación y limpios;
- d) caja de seguridad (opcional);

- e) los sitios de campamento y cabañas o bungalows estarán apropiadamente señalizados desde el área de recepción o se podrá utilizar un croquis;
- f) áreas de equipaje según establecimientos (opcional); y
- g) buzón de sugerencias.

5.5 Habitaciones

Las habitaciones deberán contar con lo siguiente:

- a) buenas condiciones en su infraestructura, limpias diariamente, seguras, iluminadas y bien ventiladas;
- b) las medidas mínimas de las habitaciones deberán ser de 3.5 metros por 3.0 metros;
- c) identificación con nombre o número;
- d) copias de las llaves del alojamiento turístico;
- e) camas desde 1 metro por 2 metros;
- f) rotar el colchón de acuerdo a su uso, para lograr un desgaste uniforme del mismo;
- g) respaldos de cama, en este caso la movilidad del respaldo no debe afectar al huésped;
- h) estar libres de malos olores;
- i) cortinas de colores acordes a la decoración;
- j) espejo;
- k) mesa de uso varios;
- l) cestos de basura;
- m) ventilador o aire acondicionado de acuerdo al lugar de ubicación del establecimiento;
- n) chapas seguras;
- o) mirilla de seguridad;
- p) cadena o pasador de seguridad en la puerta;
- q) televisor (opcional según el establecimiento);

- r) un listado de información con teléfonos de emergencia;
- s) vasos de vidrio con protector higiénico (1 por persona);
- t) colgador de ropa;
- u) acabados en las paredes o tratamiento con barniz en paredes de adobe; y
- v) superficie de pisos limpios y adecuados.

Según sea el tipo de alojamiento turístico al que aplique se recomienda:

- a) mesa de noche;
- b) lámparas de mesa de noche;
- c) candelero y fósforos;
- d) lámpara de mano;
- e) silla o sofá;
- f) pequeña sala;
- g) radio reloj;
- h) artículos de cortesía;
- i) artículos con costos adicionales; y
- j) alfombras de piso y de pie de cama, las cuales deberán lavarse cada seis meses.

5.6 Ropa de cama

La ropa de cama deberá contar con lo siguiente:

- a) contar con juego de cama completo (sobrefundas, dos sábanas de las cuales una puede ser forro), protector de colchón. El cubre cama, edredón o frazada es opcional, de acuerdo a las condiciones climatológicas de donde se encuentre el establecimiento;
- b) deberán cambiarse cada vez que se reciba un nuevo huésped;
- c) en caso de huéspedes ya instalados deberán ser sustituidos como máximo cada tres días;
- d) no se deberá utilizar ropa de cama dañada, con manchas o en mal estado; y

- e) almohada, más almohada de repuesto con su respectivo protector.

5.7 Toallas

Las toallas deberán contar con lo siguiente:

- a) estar limpias y en buen estado;
- b) ser sustituidas según indicaciones del huésped. Se permitirá la política de ahorro de recursos en la cual, mediante previa consulta a los huéspedes, se sustituyen las toallas cada dos días;
- c) colocar en cada habitación un juego de toallas por persona. Este juego estará compuesto por: una toalla grande para ducha y una toalla de manos; y
- d) no utilizar toallas dañadas, con manchas o en mal estado.

5.8 Baños

Los baños deberán contar con lo siguiente:

- a) material antideslizante o alfombra adherente en la ducha o tina;
- b) paredes limpias;
- c) superficie de pisos limpia y adecuada;
- d) mobiliario limpio y funcionales;
- e) agua caliente y fría, con instrucciones de las llaves;
- f) inodoro con cubierta;
- g) lavamanos con espejo;
- h) jabonera;
- i) toalleros;
- j) papel sanitario;
- k) cortina de baño;
- l) cesto de basura con bolsa;
- m) apropiada ventilación;

- n) toalla grande por persona;
- o) vasito para cepillo dental (opcional);
- p) los artículos de cortesía mínimos deberán ser: 1 champú por persona (bolsa o frasco pequeño), 1 jabón de baño, 1 jabón para manos (líquido o barra);
- q) los artículos con costos adicionales podrán ser: crema de manos, porta pañuelos y pañuelos desechables, pasta dental, cepillo de diente, toallas sanitarias, medicamentos de uso no regulado, rasuradora, agua embotellada, entre otros; y
- r) en caso de que existan baños comunes, deberán contar con las condiciones adecuadas para la accesibilidad de personas con discapacidad y los artículos de higiene básicos (Agua, papel higiénico y jabón).

Los alojamientos turístico sujetos a esta norma deberán contar con baños generales que cubran las áreas del restaurante, salones de eventos, recepción entre otros; asimismo deberán cumplir con los requisitos anteriores.

5.9 Sitios de campamento

Los sitios de campamento deberán contar con la siguiente información visible: normas del lugar, señalización, servicio de baños, separación de basura, delimitación del área de alimentación, actividades no permitidas, y protección del medio ambiente. Así también, deberán contar con una persona encargada de velar por su cumplimiento.

5.10 Jardines

Los jardines deberán contar con lo siguiente:

- a) se controlará el crecimiento de las plantaciones, ramas, raíces, o troncos inclinados para que no invadan los caminos o sendas. En el caso que esto no sea posible deberá señalizarse convenientemente;
- b) se dotará también de áreas de descanso a lo largo del recorrido;
- c) las macetas, floreros y zonas de jardines de interior deberán estar en buenas condiciones de limpieza;
- d) apropiada iluminación nocturna y sin obstáculos que dificulten el acceso directo al establecimiento; y
- e) los patios y jardines que cuenten con fuentes y zonas húmedas deberán tener un sistema de drenaje adecuado que impida la formación de charcos que puedan causar accidentes.

5.11 Decoración

La decoración deberá mantener el estilo acorde al entorno del alojamiento.

5.12 Áreas para empleados

Las áreas para empleados deberán contar con lo siguiente:

- a) botiquín;
- b) lavamanos y espejo;
- c) papel sanitario y jabón;
- d) sanitarios higiénicos, limpios y funcionales; y
- e) espacio para ingerir alimentos.

5.13 Requisitos de seguridad

Los establecimientos sujetos a esta norma deberán contar con los siguientes requisitos de seguridad:

- a) señalización de emergencia;
- b) contar con extintor contra incendios;
- c) se deberá señalar de forma clara y visible la ruta de evacuación;
- d) cuando los establecimientos cuenten con más de un piso deberán contar con escaleras contra incendios;
- e) contar con un manual de emergencias para el personal;
- f) contar con un plan de contingencia contra incendios;
- g) accesibilidad de la información de contacto de la policía turística; y
- h) listado de información con teléfonos de emergencia.

6 LIMPIEZA

6.1 Limpieza de zonas comunes

Un mínimo de dos veces al día, la persona responsable del servicio de limpieza en las áreas comunes, deberá comprobar que el área de recepción, los corredores, las escaleras, las salas de uso habitual, las áreas de animación interior, esparcimiento y los sanitarios en zonas comunes, cumplan con los requisitos de higiene y limpieza establecida.

6.2 Limpieza de sanitarios en zonas comunes

La limpieza de sanitarios en zonas comunes deberá contar con lo siguiente:

- a) los sanitarios en zonas comunes deberán limpiarse por lo menos tres veces al día;
- b) durante el periodo de limpieza, deberá colocarse la señalización que se está limpiando; y
- c) los sanitarios deberán contar con papel higiénico, jabón líquido, toallas, papeleras con bolsa, ducto de ventilación o ventana, espejo e iluminación.

6.3 Limpieza de habitaciones

La limpieza de habitaciones deberá contar con lo siguiente:

- a) debe establecerse una rutina de limpieza de habitaciones, de manera que el personal conozca en cada momento las habitaciones que debe limpiar. La limpieza de habitaciones se realizará preferentemente en el turno de la mañana. Se deberá asegurar que el servicio al huésped es el óptimo y se respetará el descanso de éstos. Se evitará en todo caso cualquier molestia provocada por posibles ruidos derivados de la operatividad del servicio interno del establecimiento;
- b) en el caso de que los huéspedes permanezcan una noche, la limpieza se realizará posterior al registro de salida o check out;
- c) las habitaciones que, aun habiendo sido limpiadas a la salida de un huésped, no fueran ocupadas en el plazo de los tres días siguientes, deberán ser objeto de mantenimiento y limpieza que se consideren convenientes, y ser repasadas antes de la entrada de un nuevo huésped. Se considera actividad mínima de mantenimiento, la aireación de la habitación, la descarga de tanque de inodoro, la apertura de grifos y el desempolvado de mesas, mesillas y elementos decorativos;
- d) una habitación se considerará limpia y ordenada cuando:
 - haya sido convenientemente ventilada y exista un olor agradable en el ambiente;
 - las papeleras se encuentren vacías;

- no existan restos de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliarios, elementos decorativos, cristales y ventanas; y
 - las camas tengan lencería limpia, y el cambio de la misma sea conforme a las normas establecidas, y estén arregladas, cubiertas y sin arrugas;
- e) un baño se considerará limpio, higiénico y ordenado cuando:
- las papeleras y bolsas se encuentren vacías;
 - no existan restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y equipos sanitarios;
 - los inodoros estén adecuadamente lavados y secos;
 - las toallas utilizadas hayan sido retiradas y sustituidas por otras limpias, conforme a la solicitud del huésped; y
 - el baño tenga un olor agradable.
- f) deberá mantenerse una bitácora en el que se registren incidencias detectadas u ocurridas en la limpieza de las habitaciones;
- g) para el desarrollo de la limpieza se deberá utilizar un depósito adecuado para transportar los utensilios y productos a usar en el proceso de limpieza;
- h) las toallas sucias serán retiradas de las habitaciones y colocadas en bolsas, sacos o recipientes;
- i) la ropa sucia deberá ser llevada al área de lavandería al finalizar cada ronda.

7 LAVANDERÍA

7.1 Lavandería de ropa de cama y toallas

La lavandería de ropa de cama y toallas deberán contar con lo siguiente:

- a) el inventario mínimo de prendas preparadas para uso del huésped deberá ser al menos de dos juegos por cama;
- b) una prenda de ropa de cama o toalla estará lista para su uso, cuando:
 - no existan manchas en la prendas;
 - se encuentren libres de roturas;
 - posean un olor agradable; y

- se encuentren libres de arrugas.
- c) las instalaciones dedicadas a lavado y planchado de y toallas, deberán estar equipadas con el mobiliario necesario (planchador, estante y depósitos de ropa sucia) para una correcta colocación y clasificación de la ropa que se encuentre en el interior;
- d) deberán evitarse que prendas sucias, mojadas o similares queden depositadas en las instalaciones de la lavandería;
- e) se dispondrá de un área o mueble a designar para almacenar las prendas e inventario de toallas que disponga el establecimiento;
- f) deberá establecerse una programación de lavado de todas las prendas que posea la habitación (almohadas, forros, cortinas, cubrecamas, colchas); y
- g) para el secado de la ropa se utilizará preferentemente maquinas secadoras, aunque podrá usarse el tendido al sol, siempre que se asegure que la ropa quede suave, teniendo cuidado en las indicaciones del tiempo y temperatura de secado de acuerdo al tipo de prenda.

7.2 Lavandería de prendas del huésped

La lavandería de prendas del huésped deberá contar con lo siguiente:

- a) en caso de que el alojamiento turístico rural proporcione el servicio de lavandería de prendas, deberá establecerse un horario para dicho servicio;
- b) deberá dejarse una bolsa en un sitio visible a los huéspedes para que coloquen su nombre, número de habitación, número y tipo de prendas que deposita y el tipo de servicio que desea recibir; y
- c) deberán colocarse en un lugar visible para los huéspedes, las tarifas, tiempos necesarios para los servicios, horarios de recolección y entrega de prendas.

8 SERVICIO DE ALIMENTACION

8.1 Áreas para preparación de los alimentos

Los alojamientos turísticos rurales, dependiendo de sus características propias, deberán contar con un servicio de alimentación, o facilitarán las instalaciones propias para que el huésped prepare sus propios alimentos; en éste caso deberán contar con lo siguiente:

- a) utensilios necesarios y adecuados para la preparación de los alimentos;
- b) vajilla, cubertería y cristalería necesaria y en doble número de personas que albergue;

- c) estufa o cocineta para la preparación de los alimentos;
- d) otros electrodomésticos que faciliten la preparación de alimentos de forma opcional (cafetera, licuadora, microondas y horno);
- e) un área de comedor que posea una mesa y sillas en relación al número de personas que alberga; y
- f) un mueble para guardar los utensilios a utilizar en el comedor y en la cocina.

8.2 Servicio de Desayuno:

El alojamiento turístico deberá disponer de un método para gestionar el servicio de desayuno, en base a las políticas previamente establecidas, definidas y comunicadas a los huéspedes, que asegure lo siguiente:

- a) se respete la modalidad informada a los huéspedes;
- b) se comuniquen los horarios de atención del servicio; y
- c) el buen estado de la vajilla y utensilios de desayuno.

En el caso de contar con un comedor o área para el servicio del desayuno deberá cumplir con las siguientes características:

- a) estar montado adecuadamente para prestar el servicio, las mesas deberán estar arregladas y dispuestas con todo lo necesario;
- b) encontrarse limpio y ordenado;
- c) contar con el suficiente inventario de mantelería y vajilla para prestar el servicio;
- d) reponer los productos en las mesas cuantas veces sea necesario; y
- e) garantizar el servicio en el horario establecido.

8.3 Área de preparación y servicio de alimentos

El área de preparación y servicio de alimentos deberá contar con lo siguiente:

- a) las instalaciones y espacios de cocinas, zonas de preparación y conservación de alimentos, y enseres en contacto con ellos, estarán en perfectas condiciones higiénicas y de limpieza;
- b) la cocina y el comedor estarán aislados de servicios sanitarios, lugares donde se deposita la basura (cubos o contenedores) y de otras zonas que puedan ser fuente de contaminación;

-
- c) el personal destinado a cocinas tendrá la formación y el adiestramiento necesario para desempeñar las funciones y asumir responsabilidades asignadas;
- d) para el trabajo en cocina se requieren las siguientes condiciones de higiene personal:
- limpieza corporal;
 - pelo limpio, recogido y cubierto;
 - limpieza de manos: uñas limpias y cortas;
 - lavado de manos antes de empezar el trabajo de cocina y después de cada pausa;
 - no portar anillos, pulseras, relojes de mano, así como otros objetos que puedan ocasionar accidentes y sean puntos de acumulación de restos alimentarios;
 - secado de manos: uso de servilletas o rollos de papel, no deberá utilizarse en ningún caso toallas colectivas;
 - vestimenta de trabajo limpia, zapatos cerrados y antideslizantes;
 - uso obligatorio de calcetines;
 - acceso a cocina sólo al personal autorizado; y
 - estará prohibido comer, beber y fumar en cocina;
- e) las reglas generales de higiene en la manipulación y preparación de alimentos son las siguientes:
- para el servicio de los alimentos se deberá utilizar pinzas, cucharas o espátulas adecuadas garantizando la higiene;
 - toda persona con enfermedades infecto-contagiosas o enfermedades de piel, heridas sangrantes o que en general puedan causar cualquier tipo de peligro para la salud, no podrán trabajar en cocina en los procesos de manipulación y elaboración de alimentos. En caso de heridas en dedos o en manos, serán cubiertas y luego protegidas con un guante de látex;
 - los utensilios para el servicio de los alimentos (platos, cristalería, cubertería, entre otros) deberán ser manipulados de forma que garantice la higiene de los mismos;
 - no se permite la entrada de animales en recintos de cocina y donde se encuentren productos alimentarios;
 - todos los alimentos que procedan de platos o mesas del servicio al cliente deberán ser desechados al contenedor respectivo de desperdicios;

- de manera general será obligatoria la aplicación de las disposiciones del Ministerio de Salud en materia de manipulación de alimentos.
- f) el servicio dispondrá de personal con tareas específicas para la limpieza de la cocina que se ocupe tanto de las instalaciones como de los artículos. Se definirán igualmente cuáles son los productos de limpieza y desinfección a utilizar en relación a las diferentes superficies y utensilios a lavar y desinfectar;
- g) los productos de limpieza y desinfección deberán ser almacenados debidamente rotulados y etiquetados en lugares separados del almacenamiento de alimentos para evitar contaminación; y
- h) deberá existir un programa de control de plagas que incluya un calendario de aplicación, los responsables de su implementación, plaguicidas a utilizar y su rotación. Todo deberá estar debidamente documentado.

8.4 Manejo de desperdicios

El manejo de desperdicios deberá contar con lo siguiente:

- a) las basuras estarán en recipientes tapados, preferentemente con pedal, los cuales dispondrán de bolsas para evitar en la medida de lo posible el contacto directo de la basura y el recipiente;
- b) los recipientes de basuras y papeleras del área de cocinas serán lavadas diariamente con agua caliente, detergentes adecuados y desinfectantes;
- c) la basura del área de preparación de alimentos deberá evacuarse cada vez que sea necesario a un lugar destinado para este fin. Dicho lugar deberá contar con contenedores grandes tapados y limpios en áreas no visibles a los clientes;
- d) se recomiendan las buenas prácticas ambientales en el tratamiento de la basura; y
- e) la basura del área de preparación de alimentos deberá ser evacuada por un acceso diferente a las áreas de ingreso o de atención de clientes.

8.5 Limpieza de cocinas

La limpieza de cocinas deberá contar con lo siguiente:

- a) se deberá contar con un plan de limpieza, mantenimiento de instalaciones y debidamente documentado el proceso, de acuerdo al tamaño del establecimiento, que garantice la higiene de los mismos;
- b) el lavado de los utensilios de cocina se realizará en zonas separadas a la elaboración y preparación de los alimentos; y

- c) al finalizar la jornada de trabajo en la cocina deberá lavarse el piso con agua y detergente para eliminar la grasa y los restos alimenticios.

9 MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

El mantenimiento de instalaciones deberá contar con lo siguiente:

- a) la persona responsable de cada uno de los servicios relacionados con el mantenimiento, o en su caso la persona asignada por él, realizará las tareas de supervisión necesarias (documentadas al menos en cuanto a su alcance, frecuencia y responsabilidad de realización) para asegurar un preciso cumplimiento de los requisitos mencionados en esta normativa. Se informará de los resultados del análisis de ésta información al personal adscrito al servicio de mantenimiento de instalaciones;
- b) el responsable del servicio asegurará la planificación de las revisiones e inspecciones reglamentarias y su inclusión en los planes de mantenimiento del establecimiento. Además se comprobará durante las tareas de mantenimiento, que éstas se lleven a cabo de la forma establecida, se inspeccionará mensualmente como mínimo, las instalaciones y equipos. Esta inspección abarcará el correcto estado de funcionamiento y conservación de los equipos y aparatos;
- c) el responsable del servicio de mantenimiento deberá llevar una bitácora de registro de actividades relevantes que hubiesen tenido lugar durante su servicio en contacto con el cliente; y
- d) se recomienda implementar campañas de ahorro de energía eléctrica y uso responsable del agua.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] *UNE EN ISO 18513. Servicios Turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos. Terminología;*
- [2] *CAC/RCP 39-1993 Código de prácticas de higiene para los alimentos precocinados utilizados en los servicios de comidas para colectividades;*
- [3] *NTS 03.44.01:12 Norma de calidad turística de servicios e instalaciones para pequeños y medianos hoteles, hostales y apartahoteles;*
- [4] *NTS 03.44.02:12 Terminología de los establecimientos de alojamiento turístico;*
- [5] *Guía de Buenas Prácticas, desarrollada mediante un proceso colaborativo por el Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas, Rainforest Alliance, Conservación Internacional y sus socios con el apoyo del Fondo para el Medio Ambiente Mundial (GEF);*
- [6] *Turismo placebo: nueva colonización turística: Del Mediterráneo a Mesoamérica y El Caribe. Lógicas espaciales del capital turístico/Editores Ernest Cañada Mullor, Macià Blázquez. --1a ed. -- Managua: EDISA, 2011. 410 p. ISBN: 978-99924-60-30-6;*
- [7] *IRAM-SECTUR 42250 Alojamiento rural. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente;*
- [8] *NTSH 008 Alojamientos Rurales. Requisitos de planta y servicios;*
- [9] *Diccionario turístico: www.bocetin-turistico.com.*



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 03.70.01:15

ICS 03.200