

Manejo del Recurso Agua	Consumo mensual del agua	1	Generala General
Gestión Ambiental	Crear o diseñar un modelo para llevar el registro mensual del consumo de agua.	2	Generala General y Mantenimiento
Consumo de energía	Diseñar un plan para reducir el agua consumida y modificar el pago de las áreas verdes.	2	Generala General y Mantenimiento
Gestión Organizacional	Diseñar y poner en práctica una estrategia que permita determinar el consumo de energía por cada área del establecimiento.	3	Generala General
	Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o capacitar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.		

NOTA: La prioridad va de uno (1) a tres (3) considerando sus posibilidades de acción ante la mejora propuesta, siendo uno el valor de mayor importancia y tres el menos prioritario.

Finalmente, el establecimiento de alojamiento turístico, a los fines de comparar su evolución en el desarrollo de buenas prácticas ambientales y organizacionales, puede reflejar los resultados obtenidos en una tabla de Seguimiento de Gestión para que pueda visualizar su progreso trimestralmente y cómo ha impulsado la mejora en su establecimiento durante el año de aplicación, pudiendo establecer comparaciones cada año.

Tabla 7. Modelo de seguimiento de gestión.

Año	Trimestre	Total "A"	Total "B"	Total General
	1			
	2			
	3			
	4			
	PROMEDIO TOTAL DEL AÑO*			

NOTA: El promedio total del año se obtiene sumando los cuatro (4) trimestres y dividiéndolo entre cuatro (4).

La categorías de análisis de la gestión ambiental y su tabla de evaluación serán considerada en la evaluación de categorización de los establecimientos turísticos en los términos que establezcan la Resolución respectiva.

De igual manera la evaluación de la Gestión ambiental en los términos establecidos en la Guía Básica servirá de base para optar al incentivo de corresponsabilidad social, establecida en los artículos 28 y 29 de la Ley de Crédito para el Sector Turismo.

Cualquier otra información adicional para la aplicación de la presente guía, estará disponible en físico en la propia sede del Ministerio del Poder Popular para el Turismo y en su página Web.

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,

J-30414534-2

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 construidos 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:** refiere 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 14°. 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).

CATEGORIA	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:



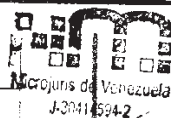
N°	Requisitos	Requisitos por Categoría				Especificaciones	Mantenimiento y Funcionalidad
		1°	2°	3°	4°		
ENTORNO FÍSICO							
1	Jardines - Paisajismo:						
1.1	Áreas verdes u ornatos próximos a la posada de turismo.	-	-	-	-	- Los establecimientos una (1) estrea que disponga de jardines o paisajismo 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 cuidados y libres de escombros y basura
EDIFICACIÓN							
2	EDIFICACIÓN: La altura máxima no excederá de dos (2) pisos.						
2.1	Construcción:						
2.1.1	Fachada	-	-	-	-	- Las redes de servicios, deben ser conducidas a través de ductos o canales asfálticos y deben de estar ocultas. - Contar con canales para la recolección de agua de lluvias.	- El material que recubre la fachada (pintura, ladrillos, etc.) así como los canales de recolección de agua de lluvias deben estar en buen estado, sin manchas, decoración, óxido, sucio, huecos, grietas ni telarañas. - Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanillas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
2.2	Equipamiento:						
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 irrigación como el mantenimiento en buen estado de conservación, en caso de no contar con esta área, puede ser subarrendada, y en caso de la misma este a una distancia mayor a 30 m por vehículo (incluyendo ocupación).
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, libre de manchas, deterioración, óxido, sucio, huecos, grietas o cualquier signo de deterioro.
3	ESTACIONAMIENTO						
3.1	Construcción:						
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 m² por vehículo (incluyendo ocupación). - En caso de no contar con esta área, puede ser subarrendada, y en caso de la misma este a una distancia mayor a 30 m por vehículo (incluyendo ocupación).	Debe encontrarse en buen estado de mantenimiento, higiene y seguridad. - Pavimentada (asfalto, gránito, concreto, adoquines o similar) y sin huecos. - Iluminado. - Demarcado, señalizado (líneas, señales, emergencias, señalamiento de circulación, áreas de estacionamiento, etc.). - Señalamiento en caso de estacionamiento al aire libre. - Acorde y rampas para personas con discapacidad.
3.1.2	Deberá contar con puestos para personas con discapacidad.	-	-	-	-	Cumplir con las especificaciones señaladas anteriormente. - Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	Cumplir con las especificaciones señaladas anteriormente. - Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.
3.2	Equipamiento:						
3.2.1	Iluminación permanente.	-	-	-	-		En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
3.2.2	Señalización.	-	-	-	-		Debe mantenerse en buen estado, libre de manchas, deterioración, 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.
3.3	Servicio:						
3.3.1	Resguardo de los vehículos de los turistas y visitantes.	-	-	-	24 h	Tiempo mínimo de servicio.	
4	ACCESIBILIDAD INTERNA						
4.1	Entrada principal:						
4.1.1	Construcción:						
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.
4.1.2	Equipamiento:						
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.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.1.2.3	Iluminación.	-	-	-	-	- Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2	Entrada de servicio o área de maniobra:						
4.2.1	Construcción:						
4.2.1.1	Área para la entrada del personal.	-	-	-	-	- En establecimientos de cuatro (4) estradas, 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.	-	-	-	-		
4.2.2	Equipamiento:						
4.2.2.1	Puerta o vía de acceso para el personal que labora en el establecimiento.	-	-	-	-	- Puede existir un estacionamiento pequeño para los proveedores.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.2.2.2	Espacio demarcado y señalizado para la carga y descarga de productos.	-	-	-	-		
4.3	Área de circulación:						
4.3.1	Construcción: 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 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.
4.3.2	Equipamiento:						
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.	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.

4.3.2.2	Iluminación permanente, natural y artificial.					Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.2.3	Luces de emergencia.					Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
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.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.2.5	Rampas de circulación.					Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.2.6	Equipos y sistemas para el control de incendio.					Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.	En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.3.3	Servicios:						
4.3.3.1	Circulación adecuada en todas las áreas del establecimiento.						En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4	Escaleras de uso público: Cuando el establecimiento lo requiera.						
4.4.1	Construcción: Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.						
4.4.2	Equipamiento:						
4.4.2.1	Pasamanos.						En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.2	Pedifonos antismashante.						En buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
4.4.2.3	Iluminación.						Debe mantenerse en buen estado, libre de manchas, deterioración, óxido, sucio, huecos, grietas o cualquier signo de deterioro.
4.4.2.4	Señalización.						Debe mantenerse en buen estado, libre de manchas, deterioración, óxido, sucio, huecos, grietas o cualquier signo de deterioro.
5	RECEPCIÓN - VESTIBULO						
5.1	Recepción:						
5.1.1	Construcción:						
5.1.1.1	Recepción libre de obstáculos y a la vista.				2.25	3.00	- Área mínima en m². - El piso, alfombra, paredes, cornisas, techo, lámparas o cualquier otro elemento estructural o decorativo debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.1.2	Equipamiento:						
5.1.2.1	Mostrador de recepción, registro, información, caja.						En establecimientos de una (1) y dos (2) estradas, 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.						Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.1.2.3	Central telefónica.						Debe contar con guía telefónica local.
5.1.2.4	Línea telefónica.						Debe contar con guía telefónica local.
5.1.3	Servicios:						
5.1.3.1	Personal disponible a prestar el servicio de recepciónista.						En establecimientos de una (1) y dos (2) estradas, un mínimo de servicio de 12 horas. Para tres (3) y cuatro (4) estradas, tiempo mínimo de servicio de veinticuatro (24) horas.
5.1.3.2	Personal con dominio del idioma inglés.						En establecimientos de una (1) y dos (2) estradas, un mínimo de servicio de 12 horas. Para tres (3) y cuatro (4) estradas, tiempo mínimo de servicio de veinticuatro (24) horas.
5.1.3.3	Personal responsable de atención a los turistas y visitantes de forma inmediata (servicio por turno).						En establecimientos de una (1) y dos (2) estradas, un mínimo de servicio de 12 horas. Para tres (3) y cuatro (4) estradas, tiempo mínimo de servicio de veinticuatro (24) horas.
5.1.3.4	Despertador a solicitud de los turistas.						En establecimientos de una (1) y dos (2) estradas, un mínimo de servicio de 12 horas. Para tres (3) y cuatro (4) estradas, tiempo mínimo de servicio de veinticuatro (24) horas.
5.1.3.5	Mensajes a los turistas.						En establecimientos de una (1) y dos (2) estradas, un mínimo de servicio de 12 horas. Para tres (3) y cuatro (4) estradas, tiempo mínimo de servicio de veinticuatro (24) horas.
5.2	Vestibulo y Estar principal						
5.2.1	Construcción:						
5.2.1.1	Área del vestibulo y estar principal.				12.00	14.00	16.00
5.2.1.2	Área para sala de estar.				10.00		
5.2.2	Equipamiento:						
5.2.2.1	Muebles y accesorios que permitan acondicionar al salón para la espera de los turistas y visitantes.						El piso, alfombra, paredes, cornisas, techo, lámparas o cualquier otro elemento estructural o decorativo deben estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.2	Prensa o periódico Nacional e Internacional.						Los periódicos deben permitir la libre circulación y deberán guardar armonía con el ambiente.
5.2.2.3	Prensa o periódicos locales y nacionales.						Los periódicos deben permitir la libre circulación y deberán guardar armonía con el ambiente.
5.2.2.4	Servicio de internet inalámbrico (Wi-Fi).						Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.5	Televisor de nueva tecnología o generación con servicio de canales adicionales a la señal abierta.						Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.6	Televisión.						Debe estar en buen estado de mantenimiento y funcionalidad.
5.2.2.7	Teléfono público con salidas nacional e internacional.				1	1	2
5.2.2.8	Información Turística.						Por cualquier medio (audiovisual o impreso).
5.2.3	Servicios:						
5.2.3.1	Refrescos o Coffee Break a solicitud de los turistas y visitantes.						Mínimo un (01) servicio diario, sin costo adicional.
5.3	Sanitarios públicos para damas y caballeros:						
5.3.1	Construcción:						
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.						Los baños para personas con discapacidad deben cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.

Mínimos necesarios para su adecuado uso, limpieza, reparación e inspección					Material	Mantenimiento: funcionalidad
4.1.1.1	Debe contar con ventilación natural o inducida	-	*	*	*	
4.1.1.2	Debe contar con iluminación natural o artificial	-	*	*	*	
5.3.2 Equipamiento:						
5.3.2.1	Lavamanos	-	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
5.3.2.2	Exusado	-	*	*	*	
5.3.2.3	Especio	-	*	*	*	
5.3.2.4	Jabón de Tocar	-	*	*	*	
5.3.2.5	Papel secante dispensador	-	*	*	*	
5.3.2.6	Papelera	-	*	*	*	
5.3.2.7	Papel Higiénico color blanco	-	*	*	*	
5.3.2.8	Señalización	-	*	*	*	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: - Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.
5.3.2.9	Mobiliario para baños para personas con discapacidad	-	*	*	*	Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.
6. UNIDADES HABITACIONALES:						
6.1 Habitación:						
6.1.1	Habitación Simple	7.00	8.00	9.00	10.00	
6.1.2	Habitación Doble	8.00	10.00	12.00	13.00	
6.1.1 Habitación común o colectiva:						
6.1.1.1	Habitación común o colectiva			4.50	5.00	- Área mínima en m ² - Mínimo seis (6) plazas por unidad habitacional. - Los establecimientos de una (1) y dos (2) estratos que cuenten con este tipo de habitación ocupación máxima será de ocho (8) turistas. Se tomará como medida mínima la correspondiente a la habitación doble más los m ² adicionales por cada cama según la categoría. - Mínimo una (01) por cada diez (10) habitaciones. - En caso de que el establecimiento tenga entre una (01) a nueve (09) habitaciones, debe contar con al menos una (01) habitación acondicionada para personas con discapacidad. - No aplicable para establecimientos de una (01) a cinco (05) habitaciones. - En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, las cerraduras, controles y accesorios que puedan ser manipulados por los usuarios, en su caso, deben contar a una altura comprendida entre 0.50 m y 1.20 m. - Cumplir con la normativa legal aplicable a la materia.
6.1.1.2	Habitación para personas con discapacidad					Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
6.1.1.3	Mínimo una (1) ventana exterior con entrada de luz y ventilación natural en la habitación	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.1.4	Puerta de acceso directo a la habitación	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.1.5	Iluminación completa (sistema)	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2	Equipamiento: 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 luz	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.2	Aviso de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.3	Aviso de vías de escape y procedimientos de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.4	Cama o sofá	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.5	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.6	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.7	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.8	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.9	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.10	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.11	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.12	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.13	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.14	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.15	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.16	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.17	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.18	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.19	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.1.2.20	Botones de emergencia	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad

Microquiosco de Venezuela
J-30115594-2

en las adyacencias de la cama que proporcionen una adecuada iluminación en ese punto.						la mesa de noche, adosada a la pared o en la cabecera de la cama. El interruptor debe estar al alcance de la persona que yace sobre la cama.
4.1.2.11	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.	-	*	*	*	
4.1.2.12	Cortinas o persianas en todas las ventanas de las habitaciones.	*	*	*	*	- No trasegadas. En buen estado de mantenimiento funcionalidad
4.1.2.13	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 funcionalidad
4.1.2.14	Cesta o Papelera.	*	*	*	*	
4.1.2.15	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 funcionalidad
4.1.2.16	Televisor a color con control remoto y servicio de señal abierta en cada habitación.	-	*	*	*	
4.1.2.17	Sistema de ventilación regulable y silencioso.	*	*	*	*	
4.1.2.18	Bolsa para ropa sucia.	*	*	*	*	
4.1.2.19	Jarra y vasos para agua potable, según el número de turistas.	*	*	*	*	- Si existe servicio de agua mineral emvasada, solo se requieren los vasos. En buen estado de mantenimiento funcionalidad
4.1.2.20	Tomacorriente.	*	*	*	*	Con indicador de voltaje. Cumplir con la normativa legal vigente. En buen estado de mantenimiento funcionalidad
4.1.2.21	Interruptores de los circuitos de iluminación.	*	*	*	*	Cumplir con la normativa legal vigente.
6.1.3 Servicio:						
6.1.3.1	Agua mineral emvasada.	-	*	*	*	- Servicio gratuito según la ocupación, durante toda la estadía.
6.1.3.2	Agua potable.	-	*	*	*	
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 funcionalidad
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 las habitaciones.	-	*	*	*	
6.1.3.8	Servicio de Hielo.	-	*	*	*	
6.2 Servicio Sanitario:						
6.2.1 Construcción:						
6.2.1.1	Área de sanitario	2.5	2.5	2.5	3.5	- Área mínima m ² - En caso de ser una unidad habitacional para personas con discapacidad, cumplir con la normativa legal aplicable a la materia. - Los baños colectivos serán proporcionales a las personas servidas y ubicados para damas y caballeros, deben cumplir con la normativa legal aplicable a la materia. Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.2.1.2	Ventilación a través de descarga o ventanas.	*	*	*	*	
6.2.1.3	Tomacorriente.	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.2.1.4	Iluminación general.	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.2.2	Equipamiento: 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 de cada puerta.	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.2.2.2	Lavamanos.	*	*	*	*	
6.2.2.3	Jabonera para el lavamanos.	*	*	*	*	
6.2.2.4	Espejo.	*	*	*	*	
6.2.2.5	Ducha.	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.2.2.6	Jabonera en el área de la ducha.	*	*	*	*	
6.2.2.7	Cortina de ducha.	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.2.2.8	Escurridor con tapa.	*	*	*	*	
6.2.2.9	Porta toallas.	*	*	*	*	
6.2.2.10	Porta papel sanitario.	*	*	*	*	En buen estado de mantenimiento funcionalidad
6.2.2.11	Papelera.	*	*	*	*	
6.2.2.12	Dimensioes mínimas 40 x 60 cm	*	*	*	*	



4.2.1.1	Alfombrín de baño.	-	-	-	-	En habitaciones para personas con discapacidad no se admite este requisito.	
4.2.1.2	Pastilla de jabón diaria.	-	-	-	-	En función de la capacidad de ocupación de la habitación.	
4.2.1.3	Papel higiénico color blanco, mínimo dos rollos.	-	-	-	-		
4.2.1.4	Kit de baño (jabón, champú y acondicionador).	-	-	-	-		
4.2.1.5	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 local. Dimensión mínima de 30 cm x 30 cm.	En buen estado de mantenimiento
4.2.1.6	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.	
4.2.1.7	Vasos.	-	-	-	-	Por cantidad de turistas o según a ocupación.	
6.2.3	Servicios:						
6.2.3.1	Cambio de ensería 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 enfocada por el establecimiento debe estar publicada en las habitaciones, a la vista de los turistas.	

7 SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

7.1	Construcción:						
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 otorgará el servicio de comedor.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
7.1.2	Contará con salida de emergencia.	-	-	-	-	Cumplir con la normativa legal vigente.	
7.2	Equipamiento:						
7.2.1	Sistema de ventilación regulable y silencioso.	-	-	-	-	En viviendas ya existentes se otorga el servicio.	En buen estado de mantenimiento.
7.2.2	Mueble para la lencería y cuartos.	-	-	-	-	En viviendas ya existentes se otorga el servicio.	
7.2.3	Mesas para los comensales.	-	-	-	-	En viviendas ya existentes se otorga el servicio.	En buen estado de mantenimiento.
7.2.4	Sillas disponibles para los comensales de acuerdo a la capacidad de la mesa.	-	-	-	-	En viviendas ya existentes se otorga el servicio.	
7.2.5	Vajilla de cerámica o de barro, uniformes completos, sin defectos.	-	-	-	-	En viviendas ya existentes se otorga el servicio.	
7.2.6	Cuentería de acero inoxidable.	-	-	-	-	En viviendas ya existentes se otorga el servicio.	
7.2.7	Cristalería y otros elementos de servicio acordes con la gastronomía artesanal.	-	-	-	-	En viviendas ya existentes se otorga el servicio.	En buen estado de mantenimiento.
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.
7.3	Servicios:						
7.3.1	Tres (3) turnos de comidas diarias (durante dos horas consecutivas, cada uno).	-	-	-	-		
7.3.2	Dos (2) turnos de comidas diarias (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.	-	-	-	-		

8 COCINA:

8.1	Construcción:						
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.	
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.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
8.1.4	Área para almacen 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) estratos.	

8.2	Equipamiento:						
8.2.1	Cocina con extractor de humo.	-	-	-	-		En buen estado de funcionamiento.
8.2.2	Sistema de Ventilación.	-	-	-	-		
8.2.3	Despensa de uso diario.	-	-	-	-	- Los establecimientos pueden contar con un mueble para almacenar diario.	
8.2.4	Cavas o refrigerador de uso diario.	-	-	-	-		
8.2.5	Mesa de uso general para la preparación.	-	-	-	-		
8.2.6	Guanites para el manejo de vegetales.	-	-	-	-		
8.3	Servicios:						
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.	
9	AREA ADMINISTRATIVA:						
9.1	Construcción:						
9.1.1	Área claramente definida para la gestión administrativa establecimiento.	-	5,00	7,00	9,00	- Medida mínima del área en m ² . - El área debe contar con una ventilación adecuada para el bienestar de los trabajadores. - En viviendas existentes remodeladas o acondicionadas como alojamiento turístico tipo Posada, se otorgará el servicio administrativo del establecimiento.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
9.1.2	Área de baños para el personal (Damas y Caballeros).	-	-	-	-		
9.1.3	Salidas de emergencia claramente identificadas y sin obstáculos ni barreras.	-	-	-	-	- Cumplir con la señal aplicable a la misma.	
9.2	Equipamiento:						
9.2.1	Mobiliario y equipos necesarios para su funcionamiento.	-	-	-	-		
9.2.2	Lámparas para la iluminación artificial.	-	-	-	-		
9.2.3	Sistema de seguridad contra incendio.	-	-	-	-		En buen estado de funcionamiento.
9.2.4	Baños para el personal (Damas y Caballeros).	-	-	-	-	- Dotación mínima: lavamanos, jabón líquido con dispensador, toallas absorbentes, escusados, papeles. Debe estar señalizado.	
9.2.5	Sistema de ventilación.	-	-	-	-		
9.3	Servicios:						
9.3.1	Asistencia tanto a los turistas y visitantes como al personal cuando esta sea requerida.	-	-	-	-		
10	DEPENDENCIA DE SERVICIOS GENERALES:						
10.1	Construcción:						
10.1.1	Área claramente definida para la operación de la gerencia de habitaciones.	-	-	-	-	- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice. - Los establecimientos de una (1) estrella, al área podrá ser un espacio dentro del área administrativa. - En viviendas existentes remodeladas o acondicionadas como alojamiento turístico tipo Posada, se otorgará el servicio administrativo del establecimiento.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
10.1.2	Zona claramente definida para la lavandería.	-	-	-	-	- Solo para el uso interno del establecimiento. - En caso de no tener el equipamiento al área puede ser prestado por terceros.	
10.1.3	Zona para el depósito de ropa sucia.	-	-	0,20	0,25	- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice. - Los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas, contarán con un mueble tipo closet para el resguardo de la ropa sucia.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
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 uilería.	-	-	-	-		
10.1.6	Zona para el cuarto de camarería (con lavamanos).	-	-	-	-	- Si el establecimiento es de dos (2) plantas, debe disponer de este servicio en cada planta.	
10.1.7	Zona para depósito de basura.	-	0,20	0,20	0,20	- Medida mínima del área es igual al número de habitaciones por el índice. - Los establecimientos de una (1) estrella podrán contar con recolección de basura.	
10.1.8	Zona claramente definida para la oficina de mantenimiento.	-	-	-	-		
10.1.9	Área para el tanque de agua.	-	-	-	-	- En viviendas existentes remodeladas o acondicionadas como alojamiento turístico tipo Posada, se otorgará el servicio de un tanque de agua.	Las paredes, techos, pisos, puertas, lámparas, ventanas entre otros elementos deben estar en buen estado de mantenimiento.
10.1.10	Área de la planta eléctrica.	-	-	-	-		
10.2	Equipamiento:						
10.2.1	Lámparas para la iluminación artificial.	-	-	-	-		En buen estado de funcionamiento.
10.2.2	Mueble para el depósito de ropa sucia.	-	-	-	-	- Los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas, podrán contar con un closet o mueble para el resguardo de la ropa sucia.	
10.2.3	Mueble para el depósito de lencería y uilería.	-	-	-	-	- Los establecimientos de una (1) y dos (2) estrellas, pueden contar con un closet o mueble para el resguardo de la lencería.	

Microjuris de Venezuela
J-30416942

ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN: 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.

12.3.1	Instructivo de seguridad y emergencia para los turistas visitantes y el personal.	*	*	*	*	*	
12.3.1	El establecimiento adquiere bienes o servicios elaborados o prestados por la comunidad.	*	*	*	*	*	
13	HABITACIÓN: 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.						
13.1	Instrumentos Administrativos:						
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.	*	*	*	*	*	
13.2	Gestión de Calidad:						
13.2.1	Plan de rotación de cobijones y lencería.	*	*	*	*	*	
13.2.2	Registro y control de plagas.	*	*	*	*	*	
13.3	Responsabilidad Social:						
13.3.1	Uso de productos biodegradables para la limpieza y lavado de lencería.	*	*	*	*	*	
14	ALIMENTOS Y BEBIDAS: 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.						
14.1	Instrumentos Administrativos:						
14.1.1	Manuales para la evaluación de alimentos.	*	*	*	*	*	Los establecimientos que (1) estrella que ofrecen el servicio de alimentos y bebidas deberán cumplir con este requisito.
14.2	Gestión de Calidad:						
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.	*	*	*	*	*	
14.3	Responsabilidad Social:						
14.3.1	Uso de productos biodegradables para la limpieza y lavado.	*	*	*	*	*	Área de la cocina, vajillas, botena de cocina.
15	MANTENIMIENTO: 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.						
15.1	Instrumentos Administrativos:						
15.1.1	Programas que impidan y controlen la proliferación de plagas y roedores.	*	*	*	*	*	
15.2	Gestión de Calidad:						
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.	*	*	*	*	*	
15.3	Responsabilidad Social:						
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).
16	PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN: 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.						
16.1	Instrumentos Administrativos:						
16.1.1	Plan de Mercadeo.	*	*	*	*	*	
16.1.2	Material promocional como herramienta de publicidad.	*	*	*	*	*	
16.2	Gestión de Calidad:						
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 validez y su condición a fin de facilitar a llegada de los turistas y visitantes.	*	*	*	*	*	
16.2.4	Se informa claramente sobre la lista de precios y condiciones de la prestación de los servicios.	*	*	*	*	*	
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 la localidad donde se ubica el establecimiento, etc.	*	*	*	*	*	
16.2.6	El establecimiento se promociona a través de una página Web.	*	*	*	*	*	
16.3	Responsabilidad Social:						
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.

CATEGORÍA	LAPSO DE ADECUACIÓN
Una (1) estrella	De 1 a 3 meses
Das (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.


ANDRÉS GUILLERMO IZARRA GARCÍA
Ministro del Poder Popular para el Turismo

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO

DESPACHO DEL MINISTRO- CONSULTORÍA JURÍDICA

NÚMERO 075

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 confiere los numerales 5° y 6° del artículo 9° del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, en concordancia con los numerales 2 y 19 del artículo 77 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública.

Por cuanto, el turismo es una actividad económica de interés nacional y de utilidad pública, prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sostenible y sustentable.

Por cuanto, es necesario establecer las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico que brinden servicios complementarios como un valor agregado a la prestación del servicio, a los fines de garantizar la calidad del servicio prestado a los diferentes turistas o visitantes, este Despacho,

RESUELVE

Artículo Único. Se ordena la publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, el **instructivo de Servicios Complementarios**, que ofrecen los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, como un valor agregado a la prestación del servicio, a los fines de garantizar la calidad del servicio prestado a los diferentes turistas o visitantes.

Comuníquese y Publíquese
Por el Ejecutivo Nacional


ANDRÉS GUILLERMO IZARRA GARCÍA
MINISTRO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO

INSTRUCTIVO DE

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

(Instrumento normativo adicional al proceso de categorización de los diferentes tipos de Establecimientos de Alojamiento Turístico)

1. OBJETO

El objeto de este instructivo es establecer las condiciones mínimas que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico que brinden servicios complementarios como un valor agregado a la prestación del servicio, a los fines de garantizar la calidad del servicio prestado a los diferentes turistas o visitantes.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Es de aplicación obligatoria para todos los establecimientos de alojamiento turístico del territorio nacional, que ofrezcan servicios complementarios.

3. ALCANCE

Esta norma contempla los requisitos mínimos de construcción, equipamiento y servicio que deben cumplir los servicios complementarios ofertados por los establecimientos de alojamiento turístico del país.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este documento normativo contiene disposiciones que constituyen la base legal para el momento de su promulgación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, las cuales en orden de prelación se resumen en:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908, de fecha 19 de Febrero de 2009.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo. Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.079 Extraordinario, de fecha 15 de junio de 2012, reimpreso por error material en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.955, de fecha 29 de junio de 2012.
- Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1998
- Normas Sanitarias de Edificaciones NS 38. Capítulo XXXVIII: De Las Piscinas.
- Ley para el control de los casinos, salas de bingo y máquinas tragaperras. Gaceta Oficial de la República de Venezuela Número 36.254 de fecha 23 de julio de 1997.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Pesca y Acuicultura. Decreto N° 5.930. Gaceta Oficial N° 5.877 Extraordinario de fecha 14 de mayo de 2008.
- Ley de Protección de la Fauna Silvestre. Gaceta Oficial N° 29289 de fecha 11 de agosto de 1970.
- Libro Oficial de Reglas & Procedimientos 2004 – 2006. Federación Internacional Racquetball. Documento disponible en la página Web del Instituto Nacional de Deporte de Venezuela.
- Reglamento de Billar. Documento disponible en la página Web del Instituto Nacional de Deporte de Venezuela.
- Reglamento Oficial 2.008 de la Federación Motociclista Venezolana. Miembro afiliado IND - ULM – FIM. Comisión Nacional De Motocross.
- Reglas de juego de la Asociación Mundial De Bowling. (F.I.B. – W.T.B.A.). Documento disponible en la página Web del Instituto Nacional de Deporte de Venezuela.
- Reglamento de la Ley de Protección a la Fauna Silvestre. Decreto N° 3.269, publicado en Gaceta Oficial N° 5.302 de fecha 29 de enero de 1.999.
- Reglamento Mundial de Squash. Documento disponible en la página Web del Instituto Nacional de Deporte de Venezuela.
- Reglamento de regatas a vela. Documento disponible en la página Web del Instituto Nacional de Deporte de Venezuela.
- Reglamento del tenis de mesa. Documento disponible en la página Web del Instituto Nacional de Deporte de Venezuela.
- Otros instrumentos (Reglamentos y Resoluciones) referentes a las materias de que se trate.

5. TIPOS Y CLASES. DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Para efectos de la presente norma, los servicios complementarios se clasifican en los siguientes tipos:

5.1. Servicios recreativos:

Se refiere a todos aquellos servicios ofrecidos por un establecimiento de alojamiento turístico destinados a satisfacer las necesidades de los turistas o visitantes que deseen practicar actividades de índole deportiva, de aventura, esparcimiento o disfrute, para lo cual se requiere de infraestructura, equipamiento o materiales acordes con la actividad ofertada, quedando excluidos los prestadores de servicios turísticos que operan bajo la modalidad de servicios de recreación contemplados en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

5.2. Servicio ejecutivo y de eventos:

Se refiere a todos aquellos servicios ofrecidos por un establecimiento de alojamiento turístico destinados a satisfacer las necesidades de los turistas o visitantes que requieran de una atención personalizada o la realización de eventos de interés, para lo cual solicitan de un personal capacitado, así como de equipos y materiales acordes a la necesidad ejecutiva, corporativa o de acontecimiento programado.

5.3. Servicios infantiles:

Se refiere a todos aquellos servicios ofrecidos por un establecimiento de alojamiento turístico destinados a satisfacer las necesidades de cuidado, disfrute y esparcimiento de los turistas o visitantes menores de doce (12) años de edad.

5.4. Servicios de salud:

Se refiere a todos aquellos servicios ofrecidos por un establecimiento de alojamiento turístico destinados a satisfacer las necesidades de bienestar, protección y