

FICHA TECNICA DE ALOJAMIENTO ANEXO 4. RESORT - RS: Requerimientos por categoría – RS
Ministerio de Turismo, Reglamento de Alojamiento Turístico, Acuerdo 20150024-A
(Suplemento del Registro Oficial 465, 24-III-2015) y Acuerdo 20150101 (Registro Oficial 664, 7-I-2016)

REQUISITOS		RESORT 5 ESTRELLAS	
REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
INSTALACIONES GENERALES			
No.			
1	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo (embarque y desembarque de pasajeros), frente al establecimiento.	X	
2	Estacionamientos dentro de las instalaciones del establecimiento.	70%	
3	Generador de emergencia para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	
4	Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseos en áreas comunes.	X	
	Las 24 horas.	X	
	Centralizada. Con grifería con sistema temporizado	X	
5	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios: 1) Piscinas que atiendan a los tipos de usuarios (adultos y niños) y piscinas para actividades ofertadas (recreativas, salud, entre otras); 2) Hidromasaje; 3) Baño turco; 4) Sauna; 5) Gimnasio; 6) SPA; 7) Servicio de peluquería; 8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales; 9) Salones para eventos; 10) Salas lúdicas o de entretenimiento. 11) Áreas deportivas	7	
6	Contar con las siguientes actividades:	Actividades lúdico - recreativas	X
		Actividades culturales	X
		Actividades físico - deportivas	X
		Actividades educativas.	X
7	Espacios específicos destinados para actividades lúdico - recreativas, culturales y educativas (al menos).	3	
8	Sistema de señalética interna relativa a los servicios y recintos de uso común de las instalaciones deportivas y recreativas.	X	
9	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.	X	
	Contar con áreas de	Cuartos de baño y aseo	X
		Duchas	X
		Vestidores	X
10	uso exclusivo del personal:	Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X
		Área de comedor	X
		Área administrativa	X
ACCESOS			
11	Una entrada principal al área de recepción para clientes y otra entrada de servicio.	X	
ASCENSORES			
12	Ascensor(es) para uso de huéspedes si el establecimiento posee dos o más pisos, incluye planta baja. No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	X	
13	Ascensor de servicio si el establecimiento posee dos o más pisos (incluye planta baja). No aplica a establecimientos existentes, ni edificios patrimoniales.	X	
ÁREAS DE CLIENTES			
Áreas de clientes - General			
14	Servicio de asistencia al cliente para información sobre las dependencias, servicios y actividades, atención español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	12 horas	X
		8 horas	
15	Centro de negocios conservicio de internet.	16 horas	X
		8 horas	
16	Área de vestíbulo incluye: recepción con mobiliario e Internet; conserjería y salas.	X	
17	La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.	X	
	Restaurantes (al menos) Buffet	1	

18		Especialidad	2
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X
19	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X
20	Cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento, con atención por 18 horas.		X
	Servicio de cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento, con atención por 12 horas.		
21	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.		X
22	Terrazas y áreas verdes con una superficie mínima equivalente (al menos el porcentaje por categoría del total del terreno).	40%	X
		20%	
23	Área equipada para la práctica de juegos infantiles al aire libre (columpios u otros).		X
24	Sistema de sonido ambiental en áreas interiores y exteriores.		X
25	Equipos para la intercomunicación con todos los recintos del establecimiento.		X
Áreas de clientes - Habitaciones			
26	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		2%
27	Diferentes tipos de estándar en acomodación (suite presidencial, suite y habitación superior) (al menos).		3
28	Habitaciones con cuarto de baño y aseo privado.		X
28-A	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X
29	Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.		X
30	Internet en todas las habitaciones		X
31	Luz de velador o cabecera por plaza.		X
32	Caja de seguridad en habitación.		X
33	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X
34	Almohada extra a petición del huésped.		X
35	Frigobar.		X
36	Portamaletas.		X
37	Clóset y/o armario.		X
38	Escritorio y/o mesa.		X
39	Silla, sillón o sofá.		X
40	Funda de lavandería.		X
41	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, con atención en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés (en caso que exista disponibilidad del servicio telefónico).		X
42	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo en habitaciones			
43	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	Agua caliente.	X
		Centralizada	X
		Las 24 horas.	X
44	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X
45	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		X
46	Secador de cabello.		X
47	Juego de toallas por huésped.	Cuerpo	X
		Manos	X
		Cara	X
48	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X
49	Amenities de limpieza.	Champú	X
		Jabón	X
		Acondicionador	X
		Papel higiénico de repuesto	X
50	Amenities de cuidado personal.	Crema	X
		Pañuelos desechables	X
		Cotonetes	X
51	Amenities adicionales.	Gorro de baño	X
		Peinilla	X
		Costurero	X
		Kit dental	X
52	Bata de baño.		X
53	Zapatillas disponibles en la habitación.		X
SERVICIOS			

54	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		X
55	Servicio de lavandería propio o contratado.		X
56	Servicio de planchado propio o contratado.		X
		24 horas	X
		16 horas	
57	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.	Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	X
58	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		30%
59	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		25%
60	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas.		X
61	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con sistema de tratamiento de aguas residuales.		X
62	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		X
63	Servicio de alimentación bajo las modalidades de: buffet, servido a la mesa y snacks.		X
64	Servicio de guardería infantil.		X
65	Servicio de toallas en áreas húmedas.		X
66	Tienda de souvenirs, material de lectura y artículos de salud y cuidado personal.		X
67	Servicio médico para emergencias propio o contratado.		X
68	Servicio de transfer, propio o contratado, puerto o aeropuerto - establecimiento y viceversa.		X
69	Animadores	Equipo de animadores bilingüe propio o contratado.	X
		Equipo de animadores propio o contratado	
70	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		X
71	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.		X
72	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		X
73	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X
		Cuna	X
		Silla de bebé	X
74	Servicios, facilidades, accesos y equipamientos exclusivos para personas con discapacidad, para todas las áreas del establecimiento.		X
75	Equipamiento de seguridad para actividades planificadas dentro del establecimiento.		X
76	Personal capacitado para las diferentes actividades ofrecidas en el establecimiento.		X
77	Personal de seguridad.		X
78	Personal entrenado en atención de emergencias.		X

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que, en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.