

Módulo de Categorización
Clasificación Hostales y/o Residenciales

Ministerio de Culturas y Turismo
Viceministerio de Turismo
Sistema de Registro Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos

MÓDULO DE CATEGORIZACIÓN
CLASIFICACIÓN: HOSTALES Y/O RESIDENCIALES

Concepto de Hostales.- Establecimientos que prestan servicios de alojamiento en unidades habitacionales con baños privados y/o compartidos y que brindan el servicio de desayuno, las categorías de los hostales y/o residenciales son las siguientes:

- Hostal y/o residenciales tres estrellas
- Hostal y/o residenciales dos estrellas
- Hostal y/o residenciales una estrella

A continuación se describen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos para acceder a una categoría, no siendo limitativos para aquellos establecimientos que quieran brindar servicios adicionales.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	3***	2**	1*
- Número mínimo de habitaciones	15	10	7
Áreas Comunes			
- Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Otras condiciones generales			
- Cartilla de derechos y obligaciones al usuario	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Organigrama del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Sistema permanente para el registro diario de huéspedes de acuerdo a sistema nacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Plan de manejo de emergencias (contra incendios, desastres naturales y/o otros acontecimientos)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Personal capacitado en manejo de situaciones de emergencia e incendios (con certificación de Bomberos)	70%	70%	60%
- Personal con conocimiento básico de primeros auxilios (con certificación)	70%	70%	60%
- Servicio de venta de enseres de aseo personal (no incluidos en los amenities) de acuerdo a política de la empresa	Opcional	Opcional	Opcional
- La marca país en todo el material de promoción (Impreso y digital)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

II. EXTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	3***	2**	1*
2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Fachada en buen estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Rampa de acceso para sillas de ruedas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Escaleras salida de emergencia	Opcional	Opcional	Opcional
2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Letrero de identificación visible acorde a su categoría	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Iluminación exterior	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Placa de numeración e identificación de calle	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Módulo de Categorización

Clasificación Hostales y/o Residenciales

III. INTERIORES

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	3***	2**	1*
3.1. ÁREAS COMUNES			
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Todos los pisos desde la entrada del hostel y/o residenciales, espacios comunes y habitacionales deberán ser o estar revestidos por material antideslizante.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados, mismos que deberán contar con pisos y paredes revestidas de azulejos o material similar hasta el cielo raso. Que tenga inodoro, lavamanos y porta papel higiénico fijo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Espacios comunes, jardines, patios u otras áreas con iluminación y señalización.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Climatización portátil de acuerdo al área geográfica del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistemas contra incendios de acuerdo al tipo de riesgo establecidos en la norma DL 16998	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.1.3 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SERVICIO			
Servicio de camarera (o)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal de limpieza por piso como mínimo 1 por cada 10 habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal para desempeñar sus funciones en cada área del hostel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal operativo debidamente uniformado (las 24 horas)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños de uso común diferenciados para mujeres y varones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2 RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA			
3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
La recepción estará ubicada en la entrada principal y será el núcleo de enlace o distribución a las diferentes áreas del establecimiento permitiendo la presencia de huéspedes cómodamente	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Área de custodia de equipaje iluminada bajo llave	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Los paneles, la señalética y/o pictogramas de ubicación y de salidas de emergencia deberán estar en idiomas español e inglés	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sala de estar amoblada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema telefónico con entradas y salidas a llamadas locales, nacionales e internacionales	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Caja de seguridad o servicio de custodia de valores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Letrero de identificación para recepción, caja, y servicio de teléfono	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Distintivo en recepción que indique la categorización y clasificación del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel con tarifas publicadas en lugar visible	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Panel indicando si aceptan moneda extranjera, especificando cuales y el tipo de cambio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
En los baños de uso común se contará con jaboncillo líquido, toallas de papel o secadores eléctricos, espejo con iluminación adecuada	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.2.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Recepcionista con manejo de 2 idiomas (mínimo español, inglés u otro idioma)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de recepción de huéspedes 24 horas al día (de acuerdo a política del establecimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Buzón o servicio de quejas y reclamos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Módulo de Categorización

Clasificación Hostales y/o Residenciales

Ítem	CATEGORIZACIÓN		
	3***	2**	1*
3.3 DEPENDENCIAS PARA EL PERSONAL			
3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Oficina para gerencia o administración	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Baños diferenciados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.3.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Equipos de computación para personal ejecutivo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Turnos establecidos para el personal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.4 ALIMENTOS Y BEBIDAS			
3.4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Cocina	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
3.4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Sistema de almacenamiento para frío y seco	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Sistema de extracción de grasas, humo y olores para cada cocina en cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Sistema de iluminación acorde a las necesidades y características de cada establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Vajilla, cubtería y cristalería acorde a la capacidad de la cafetería y aptas para su uso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Enchufes y toma de corriente fuera del alcance de líquidos y alimentos	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Basurero con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Extintor químico en cocina y extintor gaseoso en comedor o similares de acuerdo al tipo de riesgo de incendios que se identifique	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.5 ACCESO Y CIRCULACIÓN			
3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Ingreso principal de fácil acceso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Escalera principal cubierta de material antideslizante	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Pasillos o corredores iluminados y ventilados; dotados de iluminación apropiada, indicando las salidas de emergencias y numeración de habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Señalización correlativa en habitaciones, corredores, áreas públicas y privadas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.5.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Señalización de salidas en todos los pisos identificadas claramente (salidas de emergencia, cafetería y recepción)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mapa de evacuación en inglés y español	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.6 ALMACENES			
3.6.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Almacén general para todas las áreas del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito de uso múltiple (limpieza, mantenimiento)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito para basura	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
3.6.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Estantes para dividir grupos de enseres, insumos debidamente iluminado, seco y etiquetado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

IV. UNIDADES HABITACIONALES

4.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA			
Número mínimo de habitaciones	15	10	7
Superficie mínima en habitaciones simples en metros cuadrados	8	7	6
Superficie mínima en habitaciones dobles en metros cuadrados	10	9	8

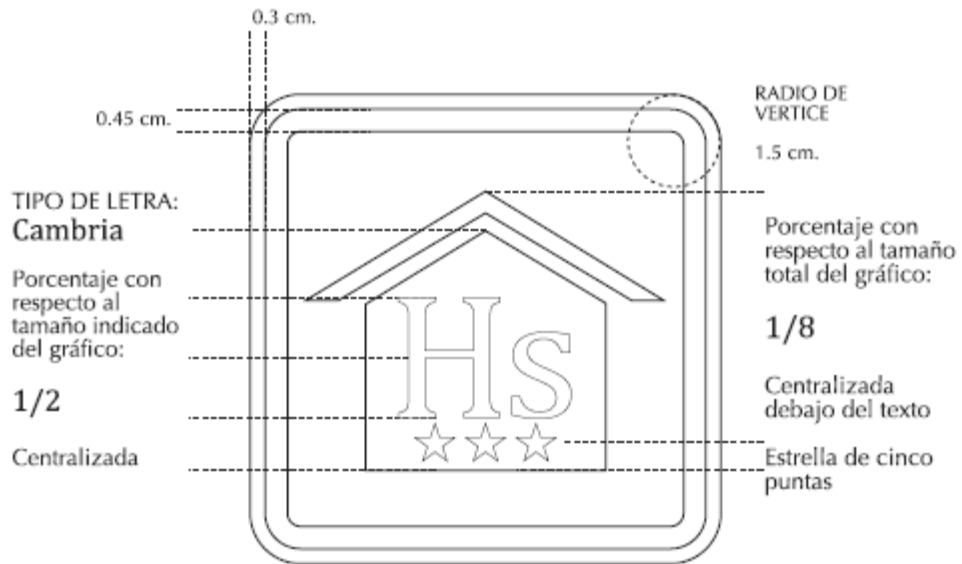
Módulo de Categorización

Clasificación Hostales y/o Residenciales

Superficie mínima en habitaciones triples en metros cuadrados	12	11	10
Metros cuadrados adicionales por habitación extra	3	3	2
Porcentaje de habitaciones con baño privado	50%	30%	20%
Baños compartidos para las habitaciones por número de habitaciones	1 cada 2	1 cada 3	1 cada 4
Sistema de ventilación de aire acondicionado y/o calefacción de acuerdo al área geográfica	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Paredes de baños revestidas con material impermeable y de fácil limpieza	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4.2 CARACTERÍSTICAS DE EQUIPAMIENTO			
Disponibilidad de cuna para bebés (a solicitud del cliente)	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Camas acorde a la habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cama una plaza Cama plaza y media Cama dos plazas			
Cubre colchones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Mesa de noche en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lámpara de lectura o similar en habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sillas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Canastilla para papel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Closet o ropero con suficientes colgadores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Bolsas para lavandería	Opcional	Opcional	Opcional
Cortina persiana o similar	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de protección de mosquitos en área geográfica que lo requieran	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Tomacorrientes libres indicando su voltaje	2	2	1
Baños			
Paredes de baños revestidas con material impermeable de fácil limpieza, altura mínima de revestimiento en metros	2	2	1,8
Pisos antideslizantes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
La dotación de agua caliente y fría deberá ser permanente	Obligatorio	Opcional	Opcional
Duchas con box o cortina y pie de ducha	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Inodoro	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Lavamanos con agua caliente y fría	Obligatorio	Opcional	Opcional
Sistema de calentamiento de agua para duchas y lavamanos de uso continuo fuera del alcance del huésped	Obligatorio	Opcional	Opcional
Toma corriente indicando su voltaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cesto de basura con tapa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Porta papel higiénico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
4.3 CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO			
Toda la ropa de cama, toallas, cortinas y material textil del hostel y/o residenciales deberá estar limpias en un óptimo estado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada en cada nuevo ingreso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Toda la ropa de cama y toallas deberá ser cambiada diariamente o concertar con los huéspedes el uso de políticas verdes del establecimiento	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

V. SEÑALÉTICA

- HOSTALES



- RESIDENCIALES

